

การประเมินความพร้อมของระบบพีธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์
แบบบริการเชื่อมโยงข้อมูลเบ็ดเสร็จของไทย

อรณิชา กิมซัง

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ธันวาคม 2558

การประเมินความพร้อมของระบบพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์
แบบบริการเชื่อมโยงข้อมูลเบ็ดเสร็จของไทย

อรุณิชา กิมซัง

วิทยานิพนธ์นี้เสนอต่อมหาวิทยาลัยเชียงใหม่เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ธันวาคม 2558

กิตติกรรมประกาศ

ในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ มีผู้เกี่ยวข้องที่ให้ความช่วยเหลือในการทำจำนวนหลายท่าน ขอขอบพระคุณครอบครัวทั้งคุณย่า พ่อ แม่ และน้องชายสำหรับการสนับสนุนในทุกเรื่อง ต่อมาขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร. พนม ภูณาวงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้เป็นแรงบันดาลใจ ให้กำลังใจและโอกาสแก่ลูกศิษย์เสมอ

ในการเก็บข้อมูลของงานชิ้นนี้ ไม่สามารถประสบความสำเร็จได้โดยหากไม่มีบุคคลเหล่านี้ ขอขอบคุณ คุณณัฐวุฒิ สมภารเพ็ช นุศลากรในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมศุลกากร ที่ให้ความช่วยเหลือ ความสะดวกในการเก็บข้อมูลทั้งหมด และขอขอบพระคุณผู้ที่ให้ข้อมูลทุกท่านทั้งในกรมศุลกากร และหน่วยงานอื่นๆ สุดท้ายนี้ขอขอบคุณคุณคุณสมคิด แสงจันทร์ ที่ให้ความช่วยเหลือในทุกด้านเสมอมา

อรณิชา กิมซัง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

การประเมินความพร้อมของระบบพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์
แบบบริการเชื่อมโยงข้อมูลเบ็ดเสร็จของไทย

อรณิชา กิมซัง

วิทยานิพนธ์นี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบ

อาจารย์ที่ปรึกษา

..... ประธานกรรมการ

(ดร. กษิติธร ภูภราดัย)

(อาจารย์ ดร. พนม ภูณาวงศ์)

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร. วรพงศ์ ตระการศิรินนท์)

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร. พนม ภูณาวงศ์)

12 ธันวาคม 2558

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การประเมินความพร้อมของระบบพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์
แบบบริการเชื่อมโยงข้อมูลเบ็ดเสร็จของไทย

ผู้เขียน

นางสาวอรณิชา กิมซัง

ปริญญา

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ ดร.พนม กุณาวงค์

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้ศึกษาเกี่ยวกับการประเมินความพร้อมของโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาโครงการการจัดตั้งระบบ National Single Window (NSW) ของประเทศไทย เพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศทางการนำเข้า ส่งออกสินค้า ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ยังมุ่งศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานภายใต้ระบบ NSW โดยได้นำเอาแนวคิด Design – Reality Gap มาเป็นกรอบในการประเมินโครงการ เนื่องจากแนวคิดดังกล่าวเป็นแนวคิดที่ใช้ในการประเมินโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์โดยตรง ผลของการประเมินโครงการจะแสดงออกมาเป็นขนาดของช่องว่าง (Gap) ระหว่างการออกแบบและความคาดหวัง (Design) กับสถานภาพความเป็นจริงของโครงการ (Reality) ขนาดของช่องว่างจะแสดงให้เห็นถึงความเสี่ยงที่จะประสบความล้มเหลวของโครงการดังกล่าว งานวิจัยฉบับนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยอาศัยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารร่วมกับการสัมภาษณ์ผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับโครงการเป็นหลัก

ข้อค้นพบของการศึกษาวิจัย ประกอบไปด้วย 2 ประเด็นหลัก คือ ประเด็นทางด้านความพร้อมของโครงการการจัดตั้งระบบ NSW พบว่า มีความพร้อมในการแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบ NSW ในรูปแบบการแลกเปลี่ยนระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง (Government to Government: G2G) แต่ยังไม่มีความพร้อมในการแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศในรูปแบบอื่น (Government to Business: G2B / Business to Government: B2G / Business to Business: B2B) เนื่องจากยังมีปัญหาและอุปสรรคในด้านการดำเนินงานในหลายด้าน โดยจะอธิบายถึงของช่องว่าง (Gap) ระหว่างการออกแบบและความคาดหวัง (Design) กับสถานภาพความเป็นจริงของโครงการ (Reality) ใน 7 ประเด็น ได้แก่ สารสนเทศ (Information) เทคโนโลยี (Technology) กระบวนการ (Process) วัตถุประสงค์และค่านิยม (Objectives and values) บุคลากรและทักษะ (Staffs and skills) การจัดการและโครงสร้างองค์กร (Management and structure) และทรัพยากรอื่นๆ ได้แก่ งบประมาณ และระยะเวลา (Other resources: money and time) ข้อ

ค้นพบประเด็นต่อมา คือ แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานภายใต้ระบบ NSW ที่ประกอบไปด้วย แนวทางการพัฒนาในระยะสั้น คือ การดำเนินนโยบาย Top – Down และแนวทางการพัฒนาในระยะยาว คือ การจัดตั้งองค์กรอิสระในการดำเนินงานโครงการดังกล่าว



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Thesis Title	Readiness Evaluation of Thailand National Single Window (NSW) for e-Customs
Author	Ms. Onnicha Kimsang
Degree	Master of Public Administration
Advisor	Dr. Panom Gunawong

ABSTRACT

This research discusses the readiness evaluation of an e- government project, through a case study of Thailand's National Single Window (NSW) project. The NSW is a system for the exchange of information about products import and export between offices, via electronic systems. The research also looks at methods being developed to improve the project's implementation. The Design – Reality Gap framework is adopted to evaluate the project in this study, as it is directly suited to the evaluation of e-government projects such as NSW. The evaluation demonstrates the size of the gap between the project's design aims (Design), and the operational reality of the project (Reality). Thusly, the size of the gap corresponds to the risk of the project's failure. This research employs qualitative data-gathering methodology including analysis of pertinent documents and interviews with key informants from the NSW project.

The findings of this research are twofold: firstly, the project is ready for exchanging information through the NSW system in the form of Government to Government (G2G). However, the project is not ready to provide services in other forms between different sectors (Government to Business: G2B / Business to Government: B2G / Business to Business: B2B), as there are still various problems and obstacles to the project's full implementation. This research describes the gap between the design aims (Design) and the operational reality of the project (Reality) in seven dimensions, namely information, technology, process, objectives and values, staffs and skills, and other resources (money and time). Secondly, the study recommends two approaches for improving the operation of the NSW project: introducing 'top-down' policy implementation in the short term, with a view to establishing organisational independence in the long term.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
ABSTRACT	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของการศึกษาวิจัย	1
1.2 คำถามในการวิจัย	3
1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	3
1.5 ข้อยกเว้นงานวิจัย	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)	9
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	20
2.3 แนวคิด Design – Reality Gap	21
2.4 แนวทางการพัฒนาเพื่อลดช่องว่างระหว่าง Design และ Reality	25
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
2.6 กรอบแนวคิดงานวิจัย	40

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.7 ข้อสรุป	41
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	42
3.1 ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย	42
3.2 หน่วยการวิเคราะห์ของงานวิจัย	43
3.3 แหล่งที่มาของเอกสารที่ใช้ในการวิจัย	43
3.4 การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล	44
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	45
3.6 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	45
3.7 การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล	46
3.8 การวิเคราะห์ข้อมูล	46
3.9 กรณีศึกษาเรื่อง โครงการการจัดตั้งระบบ National Single Window ของประเทศไทย	47
บทที่ 4 ผลการศึกษา (1): การออกแบบและความคาดหวังของโครงการ	58
4.1 การออกแบบและความคาดหวังของโครงการทางด้านระบบสารสนเทศ (Information)	59
4.2 การออกแบบและความคาดหวังของโครงการทางด้านระบบเทคโนโลยี (Technology)	63
4.3 การออกแบบและความคาดหวังของโครงการทางด้านกระบวนการ (Process)	67
4.4 การออกแบบและความคาดหวังของโครงการทางด้านวัตถุประสงค์และค่านิยม (Objectives and Values)	72
4.5 การออกแบบและความคาดหวังของโครงการทางด้านบุคลากร (Staffs and Skills)	74

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.6 การออกแบบและความคาดหวังของโครงการทางด้านการจัดการและโครงสร้างองค์กร (Management and Structure)	76
4.7 การออกแบบและความคาดหวังของโครงการทางด้านทรัพยากรอื่นๆ (Other resources)	86
บทที่ 5 ผลการศึกษา (2): ช่องว่างและสถานภาพของโครงการ	87
5.1 สถานภาพความเป็นจริงของโครงการทางด้านสารสนเทศ (Information)	88
5.2 สถานภาพความเป็นจริงของโครงการทางด้านเทคโนโลยี (Technology)	98
5.3 สถานภาพความเป็นจริงของโครงการทางด้านกระบวนการ (Process)	101
5.4 สถานภาพความเป็นจริงของโครงการทางด้านวัตถุประสงค์และค่านิยม (Objectives and Values)	106
5.5 สถานภาพความเป็นจริงของโครงการทางด้านบุคลากรและทักษะ (Staffs and Skills)	108
5.6 สถานภาพความเป็นจริงของโครงการทางด้านโครงสร้างและการจัดการ (Management and Structure)	110
5.7 สถานภาพความเป็นจริงของโครงการทางด้านทรัพยากรอื่นๆ (Other resources)	115
5.8 สรุป	117
บทที่ 6 ผลการศึกษา (3): แนวทางการพัฒนาเพื่อลดช่องว่างของโครงการ	120
6.1 การดำเนินนโยบายจากบนสู่ล่าง (Top – Down Policy)	120
6.2 การจัดตั้งองค์กรอิสระเพื่อดำเนินงานโครงการ NSW	126
6.3 สรุปประเด็นแนวทางการพัฒนาเพื่อลดช่องว่างของโครงการ	129
บทที่ 7 การอภิปรายผล บทสรุป และข้อเสนอแนะ	130
7.1 การอภิปรายผล	130

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
7.2 บทสรุป	137
7.3 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัย	145
7.4 ข้อเสนอแนะต่อการประยุกต์ใช้แนวคิด Design – Reality Gap ในการประเมินโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย	146
เอกสารอ้างอิง	147
ภาคผนวก	157
ภาคผนวก ก	158
ภาคผนวก ข	163
ประวัติผู้เขียน	167

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1: ผลคะแนนของการประเมินโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	6
ตารางที่ 2.1: รายชื่อประเทศผู้นำทางด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ของโลก ปี พ.ศ. 2555	13
ตารางที่ 2.2: ผลคะแนนการประเมินโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	25
ตารางที่ 2.3: สรุปผลการประยุกต์ใช้ แนวคิด Design – Reality Gap กับปัญหาของรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์ที่นำไปสู่การสร้างตัวชี้วัด ITPOSMO ของการประเมินความพร้อม ของระบบ National Single Window ของประเทศไทย	34
ตารางที่ 3.1: รายชื่อหน่วยงานภาครัฐที่เชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบ NSW	52
ตารางที่ 5.1: สถานภาพการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าส่งออกผ่าน ระบบ NSW ระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง	88
ตารางที่ 5.2: ความแตกต่างระหว่างระบบ Messaging และ Web Portal	98
ตารางที่ 5.3: ระดับความล้มเหลวของโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	116
ตารางที่ 7.1: สรุปอันดับช่องว่างของโครงการ	130
ตารางที่ 7.2: สรุปผลการศึกษาช่องว่างและสถานภาพของโครงการการจัดตั้งระบบ NSW ของประเทศไทย	137

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1: อันดับ EGDI ของประเทศไทยเปรียบเทียบกับประเทศผู้นำในระดับต่างๆ	18
ภาพที่ 2.2: ผลการสำรวจความพร้อมทางด้านการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย ปี พ.ศ. 2556	19
ภาพที่ 2.3: Design – Reality Gap	24
ภาพที่ 2.4: ตัวแบบการพัฒนาระบบเพื่อลดช่องว่าง	25
ภาพที่ 2.5: ตัวแบบการพัฒนาระบบเพื่อลดช่องว่าง	26
ภาพที่ 2.6: Tribids	27
ภาพที่ 3.1: การพัฒนาระบบ National Single Window ของประเทศไทย	48
ภาพที่ 3.2: พัฒนาการการพัฒนาระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศทางด้านการศุลกากรผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย	50
ภาพที่ 3.3: กรอบการพัฒนาระบบ NSW (NSW conceptual model)	41
ภาพที่ 4.1: Government Information Network (GIN)	64
ภาพที่ 4.2: สถาปัตยกรรมระบบ National Single Window	65
ภาพที่ 4.3: กระบวนการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบ NSW	70
ภาพที่ 4.4: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับระบบ NSW	76
ภาพที่ 4.5: โครงสร้างการบริหารโครงการการจัดตั้งระบบ NSW	79
ภาพที่ 4.6: โครงสร้างส่วนงานที่ดำเนินงานโครงการ NSW ของประเทศไทย	84
ภาพที่ 5.1: National Single Windows Community Platform	101
ภาพที่ 5.2 : กระบวนการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศ G2B/B2G	103
ภาพที่ 5.3: ลักษณะการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าเพื่อใช้ในการส่งข้อมูลแบบ 32	104

สารบัญภาพ (ต่อ)

	หน้า
ภาพที่ 5.4: สัดส่วนความสำเร็จและความล้มเหลวของโครงการ	117
ภาพที่ 5.5: สรุปผลกระทบของโครงการ	117
ภาพที่ 7.1: ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาเพื่อลดช่องว่างของโครงการ	141



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของการศึกษาวิจัย

การเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community) ในปี พ.ศ. 2558 จำเป็นจะต้องมีการอำนวยความสะดวกทางการค้า (Trade Facilitation) ระหว่างประเทศในอาเซียนที่เชื่อมโยงเป็นมาตรฐานเดียวกัน เครื่องมือหนึ่งที่จะช่วยอำนวยความสะดวกทางการค้าดังกล่าว คือ ระบบ National Single Window (NSW) หรือระบบพิธีศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบบริการเชื่อมโยงข้อมูลเบ็ดเสร็จ¹ ซึ่งเป็นระบบการบริการทางด้านการทำธุรกรรมในการนำเข้า ส่งออก และโลจิสติกส์ เพื่อเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องและภาคธุรกิจ รวมไปถึงเชื่อมโยงระหว่างระบบ NSW ของประเทศในภูมิภาคอาเซียน และภูมิภาคอื่นๆ ทั้งนี้แต่ละประเทศในอาเซียนรวมทั้งประเทศไทยจำเป็นต้องพัฒนาระบบ NSW เพื่อให้เกิดความสะดวกทางด้านการนำเข้า ส่งออก และโลจิสติกส์ ภายในปี พ.ศ. 2558 อันเป็นปีแห่งการบูรณาการเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ในด้านการทำธุรกรรมทางด้านการนำเข้าและส่งออกนั้น กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทยหน่วยงานแรกๆ ที่ริเริ่มนำเอาแนวคิดเกี่ยวกับ Single Window มาปฏิบัติงานตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541 ในรูปแบบของการให้บริการแบบ Electronic Data Interchange (EDI) ต่อมาได้พัฒนาระบบเป็นการให้บริการในระบบ e-Customs ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาระบบ NSW ของประเทศไทย ทั้งนี้ปัจจุบัน กรมศุลกากรมีหน้าที่ต้องดำเนินการเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าและส่งออกทั้งสิ้น 36 หน่วยงาน ผ่านระบบ NSW เพื่อที่จะให้บริการในรูปแบบการใช้งานผ่านหน้าต่างเดียวนอกจากนั้นจะต้องพัฒนาระบบให้สามารถเชื่อมโยงกับระบบ NSW ของประเทศอื่นๆ ในอาเซียน อย่างไรก็ดีตามประเทศไทยก็ยังประสบกับปัญหาอุปสรรคมากมาย เช่น ความล่าช้า ที่เนื่องมาจากการขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ, การขาดงบประมาณสนับสนุนที่เพียงพอ, การขาดการบูรณาการ

¹ ระบบ National Single Window (NSW) หรือ ระบบพิธีศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบบริการเชื่อมโยงข้อมูลเบ็ดเสร็จ มีการเรียกชื่อทั้งแบบภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ซึ่งในงานวิจัยฉบับนี้จะใช้คำว่า “ระบบ National Single Window หรือ NSW” ในการเขียน เนื่องจากเป็นคำที่นิยมใช้ทั่วไป และเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน

เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และระเบียบกฎหมายต่างๆ ยังไม่รองรับการปฏิบัติงานผ่านระบบ NSW เป็นต้น

จากประเด็นปัญหาข้างต้นนำไปสู่การศึกษาความพร้อมของระบบ NSW โดยนำแนวคิดทางด้านการประเมินโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาและวิเคราะห์ ทั้งนี้เนื่องจากโครงการจัดตั้งระบบ NSW ถือว่าเป็นโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) โครงการหนึ่งของประเทศไทย ดังนั้นในการวิจัยนี้จึงนำเอาแนวคิดทางด้านการประเมินโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือแนวคิด Design – Reality Gap ที่พัฒนาโดย Richard Heeks ซึ่งเป็นแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาขนาดของช่องว่างของความเหมาะสมระหว่างเป้าหมายของโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (Design) กับสภาพความเป็นจริงของโครงการดังกล่าว (Reality) (Hawari, A. A. and Heeks, R., 2010) โดยช่องว่างดังกล่าวนี้ประกอบไปด้วย องค์ประกอบ 7 ประการ หรือที่เรียกว่า ITPOSMO ได้แก่ 1) Information (สารสนเทศ) 2) Technology (เทคโนโลยี) 3) Process (กระบวนการ) 4) Objectives and values (วัตถุประสงค์และค่านิยม) 5) Staffing and skills (บุคลากรและทักษะ) 6) Management and structures (การจัดการและโครงสร้างการจัดการ) และ 7) Other resources: Time and Money (ทรัพยากรอื่นๆ ได้แก่ เงินและเวลา)

อย่างไรก็ตามในงานศึกษาด้านการประเมินโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย ผ่านการใช้แนวคิด Design – Reality Gap ยังมีจำนวนน้อย มีเพียงการศึกษาของ Varavithya, W. et al. (2013) ที่ศึกษาปัจจัยที่จะทำให้การนำเอาการใช้ระบบการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์ประสบความสำเร็จ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงนำเอาแนวคิด Design – Reality Gap มาประเมินความพร้อมของโครงการจัดตั้งระบบ NSW ของประเทศไทย ซึ่งแนวคิดดังกล่าวนี้เป็นแนวคิดที่วางอยู่บนฐานของสถานภาพความเป็นจริงของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศกำลังพัฒนา อีกทั้งเป็นการเชื่อมโยงมุมมองให้เห็นตั้งแต่ระยะเริ่มทำโครงการไปจนถึงระยะปฏิบัติงาน มีความชัดเจนในการกำหนดระดับของแต่ละช่องว่าง หากหลายมุมมอง ท้ายที่สุด ITPOSMO เป็นแนวคิดที่เข้าใจง่ายสำหรับบุคคลทั่วไป (Hwang, J. and Syamsuddin, I., 2008)

ดังนั้นงานวิจัยครั้งนี้จึงนำเอาแนวคิด Design – Reality Gap มาเป็นกรอบในการศึกษาวิจัย การแสวงหาข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีเป้าหมายคือการประเมินความพร้อมของระบบ National Single Window (NSW) และจะได้นำเสนอถึงแนวทางทางการพัฒนาระบบ NSW ตามกรอบแนวคิด Design – Reality Gap

1.2 คำถามในการวิจัย

ประเทศไทยมีความพร้อมของระบบ National Single Window (NSW) มากน้อยเพียงใดในปัจจุบัน

1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.3.1 เพื่อประเมินความพร้อมของระบบ National Single Window (NSW) ของประเทศไทย

1.3.2 เพื่อเสนอถึงแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานภายใต้ระบบ National Single Window (NSW) ของประเทศไทย

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

1.4.1 ขอบเขตกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายหลักในการเก็บข้อมูลของการศึกษาความพร้อมของการดำเนินงานภายใต้โครงการจัดตั้งระบบ National Single Window (NSW) ของไทย คือ กรมศุลกากรซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบโครงการดังกล่าว รวมทั้งหน่วยงานภายใต้กรมศุลกากรที่ดำเนินโครงการ คือ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร เนื่องจากเป็นหน่วยงานเจ้าภาพผู้ดำเนินการขับเคลื่อนโครงการ ซึ่งจะทำให้ได้รับข้อมูลที่มีความสำคัญ และครอบคลุมทุกประเด็นที่ศึกษาวิจัย

1.4.2 ขอบเขตประเด็นที่ศึกษา

ประเด็นที่จะศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ มี 2 ส่วน คือ ประเด็นเรื่องความพร้อมของการดำเนินงานภายใต้ระบบ NSW ของไทย และการนำเสนอแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานภายใต้ระบบ NSW ของไทย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- 1) ประเด็นเรื่องความพร้อมของการดำเนินงานภายใต้ระบบ NSW ของไทย จะทำการศึกษาภายในกรอบของแนวคิด Design – Reality Gap คือการศึกษาถึงขนาดของช่องว่างระหว่างเป้าหมายของโครงการ (Design) กับสภาพความเป็นจริง (Reality) ประกอบไปด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 7 ประการ คือ

1.1) Information (สารสนเทศ)

1.2) Technology (เทคโนโลยี)

- 1.3) Process (กระบวนการ)
- 1.4) Objectives and values (วัตถุประสงค์และค่านิยม)
- 1.5) Staffs and skills (บุคลากรและทักษะ)
- 1.6) Management and structures (การจัดการและโครงสร้าง)
- 1.7) Other resources: Time and Money (ทรัพยากรอื่นๆ ได้แก่ เงินและเวลา)
- 2) แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานภายใต้ระบบ NSW ของไทย จะนำเสนอตามสิ่งที่ได้รับจากการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาต่อไป

1.4.3 ขอบเขตช่วงเวลาที่ทำการศึกษา

ช่วงเวลาของการศึกษาเรื่องความพร้อมของการดำเนินงานภายใต้ระบบ NSW ของไทยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาโครงการนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541 – 2558

1.5 ข้อจำกัดงานวิจัย

การศึกษานี้มีข้อจำกัดของงานวิจัยในประเด็นของการจำกัดกลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ เนื่องจากโครงการการจัดตั้งระบบ NSW ของไทย มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก เป็นข้อจำกัดของการวิจัยที่ไม่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้จากทุกหน่วยงาน ดังนั้นในงานวิจัยนี้จึงมุ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานผู้รับผิดชอบโครงการ คือ กรมศุลกากร เป็นหลัก เพราะจะทำให้ได้รับข้อมูลที่ละเอียดมากกว่า และจะมีการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับบางหน่วยงานเท่านั้น

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Government หมายถึง การใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศโดยหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีความสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงรูปแบบการปฏิสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐกับประชาชน ภาคธุรกิจ และหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเอง การนำเทคโนโลยีมาใช้นี้ ทำให้เกิดผลที่หลากหลาย เช่น การให้บริการที่ดีขึ้นจากภาครัฐสู่ประชาชน ปรับปรุงการทำธุรกรรมระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจกับภาคประชาชน การเสริมพลังให้กับภาคประชาชน เนื่องจากสามารถเข้าถึงข้อมูลภาครัฐได้มากขึ้น และมีประสิทธิภาพจากการบริหารจัดการที่ดีจากภาครัฐ ผลประโยชน์ที่จะได้รับคือการลดลงของการคอร์รัปชัน เพิ่มความโปร่งใส มีความสะดวกมากขึ้น การเติบโตของรายได้ และการลดต้นทุน

ระบบพิธีศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบบริการเชื่อมโยงข้อมูลเบ็ดเสร็จของประเทศไทย (National Single Window) หมายถึง ระบบการบริการเชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงานภาครัฐและภาคธุรกิจ สำหรับการนำเข้า ส่งออก และโลจิสติกส์ รองรับบริการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียน และประเทศในภูมิภาคอื่นๆ ซึ่งเป็นระบบบริการแบบอัตโนมัติและกึ่งอัตโนมัติควบคู่ไปกับการปฏิรูปกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และการลดรูปเอกสาร โดยอำนวยความสะดวกให้ผู้ให้บริการสามารถทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์กับหน่วยงานภาครัฐ และภาคธุรกิจทางอิเล็กทรอนิกส์แบบปลอดภัยและไร้เอกสาร รวมไปถึงการเชื่อมโยงข้อมูลใบอนุญาตและใบรับรองระหว่างหน่วยงานภาครัฐภายในประเทศและระหว่างประเทศ โดยผู้ให้บริการทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจ สามารถติดตามผลในทุกๆขั้นตอนของการดำเนินงานนำเข้า ส่งออกและการอนุมัติต่างๆผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ (e-Tracking) ทุกวันและตลอดเวลา 24 ชั่วโมง

ในการศึกษาวิจัยฉบับนี้ จะใช้คำว่า ระบบ National Single Window หรือ NSW เป็นหลัก เพื่อไม่ให้เกิดความสับสน เนื่องจากการใช้คำว่า ระบบ NSW จะเป็นคำที่กระชับกว่า เข้าใจได้ทั่วไป และเป็นคำที่ผู้บริหารโครงการและบุคลากรที่เกี่ยวข้องใช้เป็นคำเรียกระบบดังกล่าว

การอำนวยความสะดวกทางการค้า (Trade Facilitation) เป็นการลดขั้นตอนที่ยุ่งยากและก่อให้เกิดความกลมกลืนกัน (Simplification and Harmonization) ของกิจกรรมหรือการปฏิบัติทางพิธีการศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับการเก็บข้อมูล การแสดงข้อมูล การติดต่อสื่อสาร และกระบวนการจัดทำข้อมูลสำหรับการเคลื่อนย้ายสินค้าระหว่างประเทศ

ความพร้อม (Readiness) หมายถึง ระดับของการดำเนินงานใน 7 ด้าน คือ ITPOSMO ของระบบ National Single Window (NSW) ของประเทศไทย ได้แก่ Information (ข้อมูลสารสนเทศ) Technology (เทคโนโลยี) Process (กระบวนการ) Objectives and values (วัตถุประสงค์และค่านิยม) Staffs and skills (บุคลากรและทักษะ) Management and structures (การจัดการและโครงสร้างการจัดการ) Other resources (ทรัพยากรอื่นๆ: ได้แก่ เงินและเวลา) ซึ่งระดับความพร้อมจะปรากฏออกมาในรูปแบบของช่วงคะแนนของความกว้างของช่องว่าง (Gap) ระหว่าง สภาพที่พึงปรารถนา (Design) และสภาพความเป็นจริง (Reality) ดังในตารางที่ 1.1 ซึ่งเมื่อได้ผลการประเมินจากขนาดของช่องว่างดังกล่าวนี้ จะทำให้ทราบว่า ระบบ National Single Window (NSW) ของประเทศไทย มีความพร้อมทั้ง 7 ด้านดังกล่าว มากน้อยเพียงใด

ตารางที่ 1.1: ผลคะแนนของการประเมินโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

คะแนนรวม	จำนวน
57 – 70	รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในเกณฑ์ที่ล้มเหลวทั้งหมด
43 – 56	รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในเกณฑ์ที่อาจจะล้มเหลวทั้งหมดได้
29 – 42	รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ล้มเหลวบางส่วน หรือมีความเสี่ยงที่จะล้มเหลวทั้งหมดได้
15 – 28	รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ล้มเหลวบางส่วน
0 - 14	รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ประสบความสำเร็จ

ที่มา: Heeks, R. (2013²)

Design – Reality Gap model หมายถึง แนวคิดที่ศึกษาระดับของความเหมาะสมระหว่างความต้องการหรือเป้าหมายของการออกแบบระบบสารสนเทศ กับสถานการณ์จริงภายใต้บริบทขององค์กรที่ดำเนินโครงการดังกล่าว

Design หมายถึง เป้าหมายหรือข้อตกลงเบื้องต้นที่โครงการได้ตั้งเอาไว้ว่าโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว ควรจะมีสภาพเป็นอย่างไร และมีเป้าหมายที่จะไปในทิศทางใด

Reality หมายถึง สภาพความเป็นจริงของโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

Gap หมายถึง ช่องว่างระหว่าง สภาพที่ควรเป็น กับ สภาพความเป็นจริงของโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ITPOSMO หมายถึง อักษรย่อที่ใช้เรียกแทนองค์ประกอบ ของแนวคิด Design – Reality Gap ซึ่งมี 7 ด้าน

I: Information หรือสารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่เป็นส่วนสำคัญและเป็นประโยชน์ในการดำเนินงานของระบบ National Single Window ของประเทศไทย เช่น ข้อมูลบนเว็บไซต์ ใบอนุญาต ใบคำร้อง และ

² Heeks, R., “Most eGovernment-for-development projects fail: how can risks be reduced?,” Text file: http://www.sed.manchester.ac.uk/idpm/research/publications/wp/igovernment/igov_wp1_4.htm 2 March 2013.

เอกสารอื่นๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในพิธีการทางศุลกากร ซึ่งสารสนเทศที่งานวิจัยชิ้นนี้ ให้ความสนใจ คือ สารสนเทศออนไลน์ที่เปิดให้บริการแก่ภาคเอกชน และการแลกเปลี่ยนกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ

T: Technology เทคโนโลยี หมายถึงอุปกรณ์หรือสิ่งประดิษฐ์ทางอิเล็กทรอนิกส์และระบบปฏิบัติการที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการดำเนินการของระบบ National Single Window (NSW) ของประเทศไทย

P: Process กระบวนการ หมายถึง ชุดของกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกัน เพื่อสร้างหรือทำผลิตภัณฑ์ หรือบริการตามความต้องการที่ได้กำหนดของโครงการจัดตั้งระบบ National Single Window (NSW) ของประเทศไทย

O: Objective and values วัตถุประสงค์และค่านิยม ในที่นี้ วัตถุประสงค์ คือเป้าหมายที่วางเอาไว้ของการดำเนินงานระบบ National Single Window (NSW) ของประเทศไทย และค่านิยม คือ เกณฑ์ในการกำหนดความประพฤติและปฏิบัติของบุคลากร เป็นลักษณะพิเศษของการทำงานองค์กรหนึ่ง

S: Staffs and skills บุคลากรและทักษะ คือ ตัวบุคลากรรวมไปถึงทักษะของบุคลากร และการฝึกอบรมทักษะทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานระบบ National Single Window (NSW) ของประเทศไทย

M: Management and structure การจัดการและโครงสร้างขององค์กร ในที่นี้การจัดการหมายถึงการออกแบบการปฏิบัติงานและหน้าที่ต่างๆ ของการดำเนินภายใต้โครงการการจัดตั้งระบบ National Single Window (NSW) ของประเทศไทย ให้บรรลุผลสำเร็จ รวมไปถึงการจัดการโครงสร้างขององค์กรที่ดำเนินงาน ซึ่งโครงสร้างขององค์กร คือกรอบการทำงานอย่างเป็นทางการขององค์กร

O: Other resources (time and money) ทรัพยากรอื่นๆ ได้แก่ เงินและเวลา

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ทำให้บุคคลทั่วไปที่สนใจและผู้เกี่ยวข้องทราบถึงความพร้อมของระบบ National Single Window (NSW) ของประเทศไทย

1.7.2 ทำให้บุคคลทั่วไปที่สนใจและผู้มีความเกี่ยวข้องทราบถึงสถานภาพความเป็นจริงและปัญหาอุปสรรคของระบบ National Single Window (NSW) ของประเทศไทย

1.7.3 เกิดแนวทางในการพัฒนาระบบระบบ National Single Window (NSW) ของประเทศไทย

- 1.7.4 เป็นข้อมูลพื้นฐานให้กับนักวิจัยอื่นๆ ที่มีความสนใจจะศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับการประเมิน
รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ ระบบ National Single Window (NSW) ของประเทศไทย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บทที่ 2

แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษการประเมินความพร้อมการดำเนินงานภายใต้ระบบ National Single Window (NSW) ของประเทศไทย เป็นการประเมินความพร้อมผ่านแนวคิด Design – Reality Gap ซึ่งในบทนี้ จะนำเสนอถึงการประยุกต์ใช้แนวคิด Design – Reality Gap ในการประเมินความพร้อมของการดำเนินงานภายใต้โครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีรายละเอียดสำคัญดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
- 2.3 แนวคิด Design – Reality Gap
- 2.4 แนวทางการพัฒนาเพื่อลดช่องว่างระหว่าง Design และ Reality
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 2.5.1 การประยุกต์ใช้แนวคิด Design – Reality Gap เพื่อประเมิน โครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
 - 2.5.2 สรุปผลการประยุกต์ใช้ แนวคิด Design – Reality Gap กับปัญหาของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่พบในกรณีศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรม
 - 2.5.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบ National Single Window
- 2.6 กรอบแนวคิดงานวิจัย
- 2.7 ข้อเสนอสรุป

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน การพัฒนาทางเทคโนโลยีมีความรวดเร็วเป็นอย่างมาก อีกทั้งความนิยมในการใช้อินเตอร์เน็ตที่แพร่หลายมากขึ้น ส่งผลให้การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้าสู่ยุคใหม่ ซึ่งจุดเริ่มต้นของการนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในภาครัฐนั้นเริ่มมีมาตั้งแต่ราวปี พ.ศ. 2538 เป็นต้นมา

(United Nations Public Administration Network, 2013¹) โดยนักวิชาการผู้เชี่ยวชาญ Heeks, R. (2005) ได้กล่าวว่าระบบสารสนเทศการสื่อสารและเทคโนโลยี หรือ Information Communication and Technologies (ICTs) นั้นได้ถูกนำเข้ามาใช้ในหน่วยงานภาครัฐเมื่อประมาณ 50 ปีที่ผ่านมา ซึ่งการใช้ระบบ ICTs ในหน่วยงานภาครัฐนั้นเองมีชื่อเรียกว่า “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Government” (Heeks R., 2006²) โดยนาย อัล กอร์ อดีตรองประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกาเป็นคนแรกที่ใช้คำว่า “e-Government” ซึ่งแนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นแนวคิดอยู่ภายใต้วิสัยทัศน์ของเขาเองที่ต้องการให้มีการเชื่อมโยงกันระหว่างประชาชนกับหน่วยงานภาครัฐที่มีความหลากหลาย เพื่อที่ประชาชนจะได้รับบริการที่สะดวกขึ้นจากหน่วยงานภาครัฐ (Almarabeh, T. and AbuAli, A. 2010)

ปัจจุบันได้มีการนิยามคำว่ารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ในหลายความหมาย Gupta, B. et al. (2008) ให้ความหมายว่า ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบที่หน่วยงานภาครัฐให้บริการส่งตรงไปถึงประชาชนทันทีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) จะเห็นได้ว่าการริเริ่มทำโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ทั่วโลกนั้น ภาครัฐพยายามที่จะบูรณาการระบบ ICTs เข้ามาใช้เพื่อที่จะเปลี่ยนแปลงระบบการให้บริการไปสู่ภาคส่วนอื่น ๆ อย่างมีคุณภาพ ประสิทธิภาพและสามารถตรวจสอบได้ นอกจากนั้นเป้าหมายอีกประการหนึ่งของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ก็คือการพยายามครอบครองผลประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจ เช่น ระบบ Electronic Economy (e-Economy) (Esteves, J. and Joseph, R. C. 2008)

จากบทความของ UNPAN (United Nations Public Administration Network, 2013) ได้กล่าวว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัยภายในหน่วยงานภาครัฐ ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง (Re-construct) ของภาครัฐ และปรับปรุงระบบ (Re-engineer) ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อที่จะได้มีบริการที่ดีขึ้นให้กับประชาชน และยังเป็นการเริ่มต้นยุคของสารสนเทศภาครัฐด้วย นอกจากนั้นยังรวมไปถึงแนวทางที่ภาครัฐจะจัดการองค์กรของตนเอง ครอบคลุมการทำงาน กฎระเบียบต่าง ๆ เพื่อที่จะรองรับการให้บริการที่รวดเร็ว ส่งตรงถึงประชาชน

อีกทั้งธนาคารโลก (World Bank, 2013) ได้ให้ความหมายของ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ว่าหมายถึง การใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศโดยหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีความสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงรูปแบบการ

¹ United Nations Public Administration Network, “Principles of E-Government,” Website: <http://www.unpan.org/ELearning/OnlineTrainingCentre/tabid/1456/language/en-US/Default.aspx>
12 October 2013.

² Heeks, R., Implementing and managing e-government: an international text, Sage, 2006, pp. 3-11, ISBN: 076-1967915.

ปฏิสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐกับประชาชน ภาคธุรกิจ และหน่วยงานภาครัฐด้วยตนเอง การนำเทคโนโลยีมาใช้ทำให้เกิดผลที่หลากหลาย เช่น การให้บริการที่ดีขึ้นจากภาครัฐสู่ประชาชน ปรับปรุงการทำธุรกรรมระหว่างภาคธุรกิจอุตสาหกรรมกับภาครัฐ การเสริมพลังให้กับภาคประชาชน เนื่องจากสามารถเข้าถึงข้อมูลภาครัฐได้มากขึ้น และมีประสิทธิภาพจากการบริหารจัดการที่ดีจากภาครัฐ ผลประโยชน์ที่จะได้รับคือการลดลงของการคอร์รัปชัน เพิ่มความโปร่งใส มีความสะดวกมากขึ้น การเติบโตของรายได้ และการลดต้นทุน

นอกจากนั้นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ตามคำนิยามของ The Organization for Economic Co-operation and Development (OECD) (2013) คือ การเปิดโอกาสในการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับประชาชน ผู้ให้บริการ และหน่วยงานภาคธุรกิจ ผ่านการใช้งานระบบ ICTs รูปแบบใหม่ ซึ่งทำให้ข้อมูลสารสนเทศและบริการต่าง ๆ แพร่กระจายออกไปได้อย่างกว้างขวาง ในขณะเดียวกันก็สามารถเก็บรวบรวมบริการและข้อมูลสารสนเทศนั้นกลับมาได้ ซึ่งทำได้ทั้งในระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานภาครัฐกับประชาชน ไปจนถึงหน่วยงานภาครัฐกับภาคธุรกิจ โดยมีเป้าหมาย คือ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ จะช่วยในด้านการส่งตรงการบริการ การตัดสินใจ และการสามารถตรวจสอบได้

ในแง่ของประโยชน์ที่ได้รับจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ นั้น Josept, C. and Wescott, G. (2013) ได้นำเสนอถึงประเด็นนี้ไว้ในบทความของธนาคารพัฒนาเอเซีย เช่นเดียวกับบทความของ The OECD e-Government Task Force (2003) ได้กล่าวถึงประโยชน์ที่เกิดจากระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

- 1) การมีส่วนร่วมของประชาชน (Citizen Participation) รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับรัฐบาลและการบริหารจัดการภาครัฐได้ ผ่านการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยการเพิ่มการไหลเวียนของข้อมูลสารสนเทศและสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของภาครัฐ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพที่จะสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อภาครัฐได้
- 2) ประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency) ระบบ ICTs มีความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานของภาครัฐได้ เช่น การปรับปรุงระบบปฏิบัติงาน ระบบการเงิน ระบบการจัดซื้อจัดจ้าง การสื่อสารภายในหน่วยงาน การแลกเปลี่ยนข้อมูล การออกแบบกระบวนการทำงาน และการส่งตรงบริการจะเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- 3) ประสิทธิภาพของการทำงาน (Effective) การใช้ระบบ ICTs สามารถช่วยให้การทำงานเกิดประสิทธิผลได้ โดยเฉพาะการส่งตรงบริการของภาครัฐโดยระบบอินเทอร์เน็ต ไม่ว่าจะเป็นเรื่องสวัสดิการ สุขภาพ ความมั่นคง และการศึกษา เป็นต้น

2.1.1 ประเภทของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

งานศึกษาของ Heeks, R. (2013³) และ Almarabeh, T. and AbuAli, A., (2010) ซึ่งชี้ให้เห็นว่า ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ สามารถแบ่งประเภทได้ 3 ประเภท คือ 1) G2B (government to business) 2) G2C (government to citizen) และ 3) G2G (government to government) ในที่นี้ G2B หมายถึง การเชื่อมต่อระหว่างรัฐบาลกับภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม G2C หมายถึง ความการเชื่อมต่อระหว่างรัฐบาลกับประชาชน และ G2G คือการเชื่อมต่อระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ของภาครัฐ

2.1.2 การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ในประเทศต่าง ๆ

ปัจจุบัน รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ นั้นเป็นที่ยอมรับและใช้อย่างแพร่หลายในหน่วยงานภาครัฐทั่วโลก จากการสำรวจของ United Nations Public Administration Network (2013⁴) สาธารณรัฐเกาหลีใต้ ถือเป็นอันดับหนึ่งของโลกทางด้านระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะในด้านระบบ ICTs เช่น โครงข่ายอินเทอร์เน็ต ระบบ 3G (3rd Generation) ในอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ ซึ่งมีการเติบโตและพัฒนาที่รวดเร็วมาก นอกจากประเทศเกาหลีใต้แล้ว ประเทศในภูมิภาคเอเชียที่ติด 20 อันดับแรกของโลก ได้แก่ สิงคโปร์ (อันดับที่ 10) และญี่ปุ่น (อันดับที่ 18) สำหรับประเทศไทยจัดอยู่ในอันดับที่ 92 ของโลก (จาก 193 ประเทศทั่วโลก) (ดูตาราง 2.1)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

³ Heeks, R., "Benchmarking e-government: improving the national and international measurement, evaluation and comparison of e-government," Text file: http://www.sed.manchester.ac.uk/idpm/research/publications/wp/igovernment/igov_wp18.htm 5 August 2013.

⁴ United Nations Public Administration Network, "2012 Global E-Government Survey." Text file: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf> 12 January 2013.

ตารางที่ 2.1: รายชื่อประเทศผู้นำทางด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ของโลกปี พ.ศ. 2555

อันดับ	ประเทศ	คะแนน
1	เกาหลีใต้	0.9283
2	เนเธอร์แลนด์	0.9125
3	สหราชอาณาจักร	0.8960
4	เดนมาร์ก	0.8889
5	สหรัฐอเมริกา	0.8687
6	ฝรั่งเศส	0.8635
7	สวีเดน	0.8599
8	นอร์เวย์	0.8593
9	ฟินแลนด์	0.8505
10	สิงคโปร์	0.8474
11	แคนาดา	0.8430
12	ออสเตรเลีย	0.8390
13	นิวซีแลนด์	0.8381
14	ลักเซมเบิร์ก	0.8264
15	สวิตเซอร์แลนด์	0.8134
16	อิสราเอล	0.8100
17	เยอรมัน	0.8079
18	ญี่ปุ่น	0.8019
19	ลักซิมเบิร์ก	0.8014
20	เอสโตเนีย	0.7987
.....		
92	ไทย	0.5093

ที่มา: United Nations Public Administration Network (2013)

ในประเทศสหรัฐอเมริกา ราวปี พ.ศ. 2494 Presper Exkert และ John Mauchly ได้คิดค้นคอมพิวเตอร์และจัดจำหน่าย ขึ้นเรียกว่า UNIVAC จากนั้นหน่วยงานภาครัฐ ของสหรัฐอเมริกาได้เป็นลูกค้ารายแรกของพวกเขา ทำให้ระบบคอมพิวเตอร์ของรัฐบาลได้มีความมั่นคงแข็งแรงมากขึ้น (United Nations Public Administration Network, 2013⁵) จนกระทั่งปัจจุบันสมัยของรัฐบาลนาย บารัค โอบามา ก็ยังคงปรับใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเข้ามาทำงานในหน่วยงานภาครัฐ เพราะทำให้เกิด เสรีภาพ และความโปร่งใสมากขึ้น (Esteves, J. and Joseph, R. C. 2008)

⁵ United Nations Public Administration Network, “Principles of E-Government,” Website: <http://www.unpan.org/ELearning/OnlineTrainingCentre/tabid/1456/language/en-US/Default.aspx> 12 October 2013.

ปัจจุบันจะเห็นได้ว่าการนำเอาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ทั่วโลกทั้งในประเทศพัฒนาแล้ว และประเทศกำลังพัฒนา รวมไปถึงประเทศทางแอฟริกา ก็มีการเติบโตของระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เช่นกัน มีส่วนช่วยให้เกิดการปฏิรูปการบริหารจัดการในภาครัฐ อีกทั้งการส่งตรงบริการไปสู่ประชาชน ก็มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น (Heeks, R., 2013⁶) ในช่วงปี พ.ศ. 2528 คณะรัฐมนตรีของประเทศไทยได้ก่อตั้ง Information and Decision Support Centre (IDSC) ขึ้นเพื่อทำหน้าที่จัดหาข้อมูลสารสนเทศ และการสนับสนุนในการตัดสินใจต่างๆแก่คณะรัฐมนตรี ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม นอกจากนั้นรัฐบาลอุกันดาได้ทำการติดตั้งโครงข่ายเส้นใยแก้วนำแสง (National fiber optic backbone) ทั่วประเทศเพื่อใช้ในการส่งสัญญาณ (โดยร่วมมือกับหน่วยงานเอกชน คือ บริษัท SEACOM) กระทั่งปี พ.ศ. 2547 จึงทำการเชื่อมโยงได้ทั่วถึงครอบคลุมไปถึงพื้นที่ชนบท (Lovink, G. 2011)

2.1.3 ข้อจำกัดของระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

แม้ว่าจะมีริเริ่มใช้ในหลายประเทศทั่วโลก แต่ทว่าในบางกรณี การริเริ่มระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ก็ไม่สามารถประสบความสำเร็จโดยเฉพาะในประเทศกำลังพัฒนา เช่น

1) ปัญหาทางด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน (Citizen Participation)

ตัวอย่างที่เห็นได้ชัด คือกลุ่มประเทศในเอเชียแปซิฟิก ที่ในแต่ละประเทศต่างก็มีภาษาเฉพาะของตนเองรวมแล้วมากกว่า 2,000 ภาษา มีเพียงร้อยละ 20 ของประชาชนในกลุ่มประเทศเหล่านี้เท่านั้นที่สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้ ในขณะที่ภาษากลางของระบบ ICTs นั้น ส่วนใหญ่ล้วนเป็นภาษาอังกฤษ ซึ่งปัญหานี้ถือเป็นอุปสรรคสำคัญในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับบริการหรือการตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานของรัฐ (Josept, C. and Wescott, G., 2013)

2) ปัญหาทางด้านบุคลากรและทักษะ (Staffs and skills)

ประเด็นทางด้านบุคลากร Jain, V., and Kesar, S. (2008) กล่าวว่า ความสำเร็จของโครงการ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นอยู่กับความเข้าใจของหน่วยงานภาครัฐ ว่ามีความเข้าใจถึงความต้องการของประชาชนมากน้อยเพียงใด และต้องทำให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์มีความเป็นไปได้สำหรับ

⁶ Heeks, R., “e-Government in Africa: Promise and practice,” Text file: http://www.sed.manchester.ac.uk/idpm/research/publications/wp/igovernment/documents/igov_wp13.pdf 2 January 2013.

ประชาชนมากที่สุด ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการประชาชน หน่วยงานท้องถิ่นต้องให้บริการแก่ประชาชนทุกคนในพื้นที่ แม้ว่าบุคคลนั้นจะไม่ได้เป็นผู้ใช้บริการระบบก็ตาม

ในบางกรณีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ก็ไม่สามารถทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานได้ ดังเช่นในกรณีของธนาคารแห่งชาติ ประเทศบังกลาเทศ (Bangladesh National Data Bank) ที่มีการริเริ่มทำโครงการการจัดลำดับข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงานเพื่อเผยแพร่แก่ภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในทุกระดับ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ แต่ทว่าโครงการนี้ก็กลับต้องล้มเหลว เพราะบุคลากรและหน่วยงานยังขาดทักษะทางด้านเทคนิค รวมถึงการประสบปัญหาในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง (Josept, C. and Wescott, G., 2013)

3) ปัญหาการคอร์รัปชัน (Corruption)

จากการศึกษาของ Lovink, G. (2011) ที่ศึกษาในประเทศอุกันดา พบว่า ปัญหาของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการพัฒนาของประเทศอุกันดา คือการเชื่อมโยงสายเคเบิลของใยแก้วนำแสงในการข้ามเมืองไปทั่วประเทศนั้นจะต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก ทำให้ประเทศอุกันดาประสบปัญหาในการคอร์รัปชัน ที่กลายเป็นอุปสรรคสำคัญที่จะทำให้โครงการประสบความสำเร็จ ถึงแม้ว่าการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในทวีปแอฟริกาจะประสบความสำเร็จ แต่ความสำเร็จในด้านนี้ก็ไม่อาจทำให้ปัญหาด้านอื่นลดลงแต่อย่างใด เช่น ความไม่สงบภายในประเทศ การคอร์รัปชัน กระแสทุนจากภายนอก ขาดความคล่องตัว ช่องว่างระหว่างคนรวยและคนจน การขาดแคลนอาหาร และขาดแคลนน้ำดื่มสะอาด การระบาดของเชื้อโรค HIV หรือโรคเอดส์ การใช้ความรุนแรงเพิ่มขึ้น วิกฤตพลังงาน ความเสื่อมโทรมของระบบนิเวศ การเปลี่ยนแปลงสภาพอากาศ และปัญหาอื่นๆ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง

อย่างไรก็ตาม การใช้ระบบ ICTs ในหน่วยงานภาครัฐก็ไม่ใช่ปัจจัยหลักเพียงปัจจัยเดียวที่จะช่วยส่งเสริมระบอบประชาธิปไตยภายในประเทศ ซึ่ง Josept, C. and Wescott, G. (2013) ได้ยกตัวอย่างว่าหลายประเทศที่เป็นประเทศกำลังพัฒนาในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ที่ริเริ่มโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ประเทศไทย (2535) อินโดนีเซีย (2541) และฟิลิปปินส์ (2543) แต่ประเทศเหล่านี้ก็ยังไม่สามารถก้าวเข้าสู่ระบอบประชาธิปไตยได้ เพราะยังไม่มีเสถียรภาพทางการเมือง จะเห็นได้ว่าการส่งเสริมความเป็นประชาธิปไตยนั้น รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ก็เป็นเพียงแค่ปัจจัยหนึ่งเท่านั้นในหลายปัจจัยที่จำเป็นต้องบูรณาการกัน

4) ปัญหาในด้านอื่น

Buffat, A. (2013) ได้ศึกษาถึงผลกระทบด้านลบของการนำเอาระบบ ICTs มาใช้ในภาครัฐ เขาพบว่าในหน่วยงานภาครัฐที่เปลี่ยนมาใช้คอมพิวเตอร์ ให้บริการผ่านระบบคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ทำให้ข้าราชการระดับล่าง (Street-level bureaucrats) สูญเสียอำนาจในการตัดสินใจได้ด้วยตัวเองในบางส่วนไปจนถึงทั้งหมด เนื่องจากอำนาจในการตัดสินใจดังกล่าวถูกไล่ออกไปจากการศึกษาครั้งนี้ พบปัญหา 4 ประการของระบบ ICTs กับการทำงานของข้าราชการระดับล่าง ดังนี้

- ประการแรก* ระบบ ICTs ทำให้อำนาจในการตัดสินใจของข้าราชการระดับล่างลดลง
- ประการที่สอง* ขอบเขตที่แคบเกินไปของอำนาจการตัดสินใจของข้าราชการระดับล่าง ทำให้ข้าราชการเหล่านี้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน
- ประการที่สาม* ข้าราชการระดับล่างยังคงทำงานเฉพาะด้านของตนเองไม่ว่าจะเป็นการเดินสายตรวจตรา การสอน หรือการจัดหาทรัพยากรอื่น ๆ แต่งานของข้าราชการกลุ่มนี้ไม่เคยเกี่ยวข้องกับระบบ ICTs แต่อย่างใด
- ประการสุดท้าย* หน่วยงานเห็นว่าหากให้ข้าราชการระดับล่างเป็นผู้ใช้ระบบ ICTs ของหน่วยงานจะไม่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพราะว่าระบบ ICTs นั้นได้กลายเป็นเครื่องมือเฉพาะของผู้เชี่ยวชาญเท่านั้น (Professional)

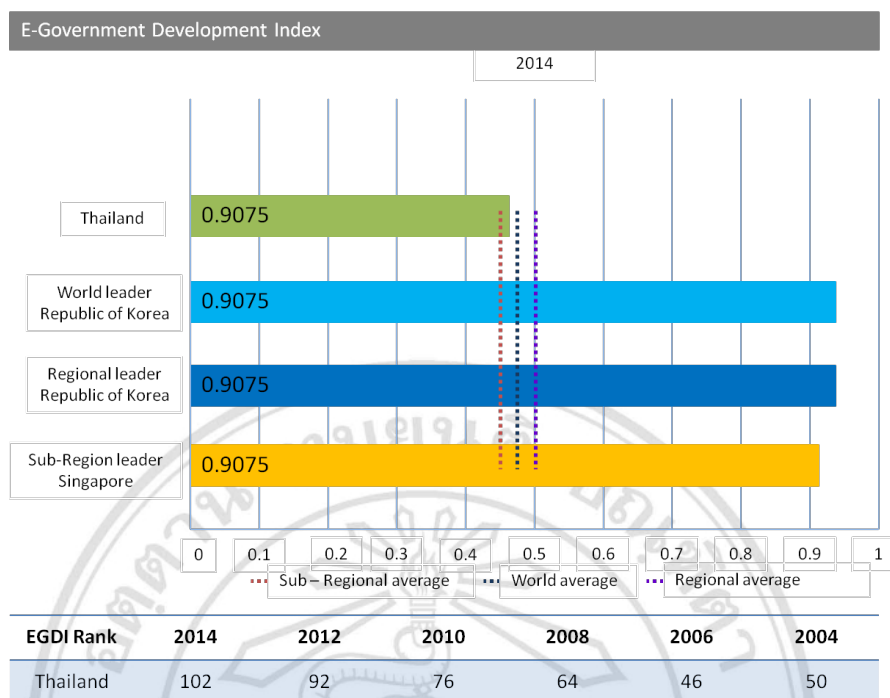
2.1.4 ภาพรวมของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

จากรายงานประจำปีของสำนักรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (มหาชน) ปี พ.ศ. 2556 ได้ระบุภาพรวมของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ว่ามีการเพิ่มขึ้นของอัตราการเข้าถึงโครงสร้างพื้นฐานทางด้าน ICTs ความเร็วสูง หรือโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของประเทศ ที่เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2554 จากร้อยละ 12 เป็น ร้อยละ 37 นอกจากนี้ในด้านการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ได้มีการพัฒนาระบบคลาวด์ภาครัฐ (G-Cloud) เพื่อลดปัญหาด้านการใช้งบประมาณซ้ำซ้อน และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารแก่หน่วยงานของรัฐ อีกทั้งยังได้ดำเนินการด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเครือข่ายสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ (Government Information Network: GIN) เพื่อรองรับระบบงานของราชการและการบริการประชาชน ในหน่วยงานของรัฐทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคจำนวนประมาณ 1,000 หน่วยงาน ตลอดจนการส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการตามกรอบแนวทางการ

เชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Thailand e-Government Interoperability: TH e-GIF) ซึ่งจะช่วยสนับสนุนการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ

อย่างไรก็ตามแม้ว่าประเทศไทยจะมีการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในหลายด้าน แต่ในระดับเวทีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของโลก ประเทศไทยยังมีการถดถอยของระดับการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ที่สำรวจและจัดอันดับโดยองค์การสหประชาชาติในทุก 2 ปี จากการสำรวจครั้งล่าสุดในรายงาน UN e-Government Survey (2015) จัดอันดับ E-Government Development Index (EGDI) ในปี พ.ศ. 2557 ใช้ 3 ตัวชี้วัด ได้แก่ Telecommunication Infrastructure Index (TII) คือ ตัวชี้วัดทางด้านโครงสร้างพื้นฐานของการสื่อสารโทรคมนาคม Human Capital Index (HCI) คือ ตัวชี้วัดทางด้านทุนมนุษย์ Online Service Index (OSI) คือ ตัวชี้วัดทางการให้บริการออนไลน์ ซึ่งประเทศไทยถูกจัดอยู่อันดับที่ 102 จาก 193 ประเทศทั่วโลก โดยค่า EGDI คือ 0.4631 (อันดับที่ 1 คือ ประเทศเกาหลีใต้) ลดลงไป 10 อันดับจากปี พ.ศ. 2555 ที่อยู่ในอันดับ 92 ค่า EGDI คือ 0.5093 และสำหรับในกลุ่มประเทศของอาเซียน (ASEAN) ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 6 โดยมีลำดับเรียงจากมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด ดังนี้ 1. สิงคโปร์ 2. มาเลเซีย 3. บรูไน ดารุสซาลาม 4. ฟิลิปปินส์ 5. เวียดนาม 6. ไทย 7. อินโดนีเซีย 8. กัมพูชา 9. สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และ 10. พม่า โดยในภาพที่ 2.1 ได้แสดงให้เห็นถึงอันดับ EGDI ของประเทศไทยเปรียบเทียบกับประเทศผู้นำทางการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในระดับต่าง ๆ ซึ่งจะเห็นได้ว่าประเทศไทยมีอันดับ EGDI ที่สูงกว่าค่าเฉลี่ย EGDI ของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ แต่ก็ยังมีอันดับต่ำกว่าค่าเฉลี่ย EGDI ระดับภูมิภาคเอเชียและระดับโลก

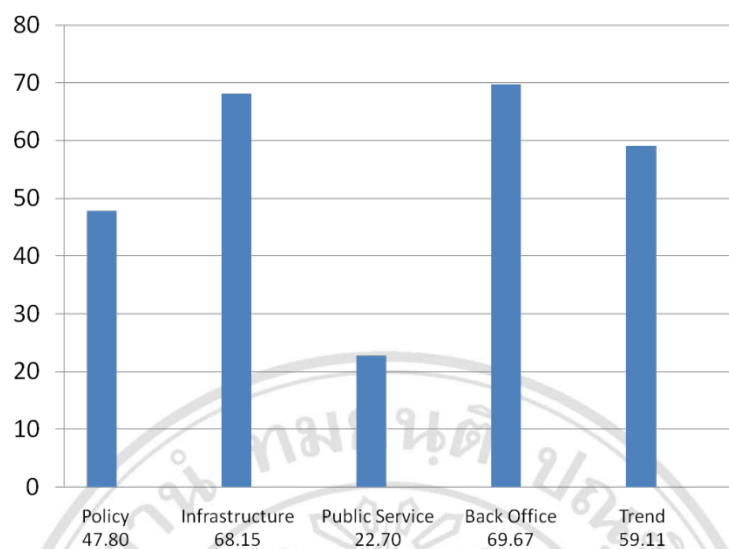
ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



ภาพที่ 2.1: อันดับ EGDI ของประเทศไทยเปรียบเทียบกับประเทศผู้นำในระดับต่าง ๆ
(ที่มา : สักดิ์ เสกขุนทด, 2558)

นอกจากนี้รายงานประจำปี พ.ศ. 2556 ของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์กรมหาชน) ได้เสนอให้เห็นถึงผลการสำรวจความพร้อมทางด้านการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย โดยสรุปความพร้อมในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในแต่ละหน่วยงาน ดังในภาพที่ 2.2

เมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจแล้วจะเห็นว่า การให้บริการของภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์นั้นมีสัดส่วนที่น้อยมากอย่างเห็นได้ชัด เมื่อเทียบกับความพร้อมทางด้านอื่น ที่มีสัดส่วนไม่ห่างกันมากนัก ในที่นี้จะเห็นว่าหน่วยงานภาครัฐค่อนข้างมีความพร้อมในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในหน่วยงาน แต่ทว่ายังไม่ค่อยมีความพร้อมการส่งออกการบริการออกไปสู่สาธารณะมากนัก โดยภาพรวมแล้วโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย ยังคงต้องการการพัฒนาต่อไป ซึ่งในประเด็นต่อไปจะอธิบายถึงแนวคิดที่สามารถใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งการประเมินโครงการจะทำให้ทราบถึงปัญหาของโครงการ และนำไปสู่การแก้ปัญหาและพัฒนาโครงการได้ในที่สุด



ภาพที่ 2.2: ผลการสำรวจความพร้อมทางด้านการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย ปี พ.ศ. 2556 (ที่มา : สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), 2558)

2.1.5 ข้อสรุป

จากการทบทวนถึงแนวคิดเกี่ยวกับระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งในประเด็นความหมายและประเภท การพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศต่าง ๆ รวมถึงประเทศไทย และข้อจำกัดของระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ สามารถสรุปได้ว่าระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นั้น คือการที่หน่วยงานภาครัฐได้มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินงาน โดยอาศัยระบบสารสนเทศการสื่อสารและเทคโนโลยี (Information Communication and Technologies: ICTs) เป็นตัวขับเคลื่อนการทำงาน โดยปรับปรุงระบบการทำงานภายในหน่วยงานภาครัฐ เพื่อรองรับการทำธุรกรรมระหว่างหน่วยงาน ทั้งในหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเอง (Government to Government: G2G) หน่วยงานภาครัฐกับหน่วยงานภาคธุรกิจ (Government to Business: G2B) และหน่วยงานกับประชาชน (Government to Citizens) ซึ่งปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐทั่วโลกก็นำเอาระบบ ICTs เข้ามาใช้ในการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด เช่น ในประเทศเกาหลีใต้ ญี่ปุ่น สิงคโปร์ สหรัฐอเมริกา และประเทศในทวีปแอฟริกา ดังเช่น อุกันดา เป็นต้น รวมไปถึงประเทศไทยที่ใช้ระบบระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เช่นกัน

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

แนวคิดที่ใช้ในการประเมินโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีหลากหลายแนวคิดน่าสนใจ และถูกนำมาใช้ในการศึกษาวิจัยทางด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้เห็นถึงมุมมองที่แตกต่างกันในการประเมินโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เช่น

แนวคิด Four stage model เป็นแนวคิดที่พัฒนาโดย Layne และ Lee (2001) มีความสำคัญในการอธิบายวิวัฒนาการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ตั้งแต่ขั้นของการริเริ่มให้บริการไปจนถึงขั้นที่สามารถให้บริการได้สมบูรณ์แบบ Layne และ Lee ได้พัฒนาแนวคิดดังกล่าวในช่วงเวลาที่มีการแพร่หลายของการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตทั่วโลก การให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตของหน่วยงานเอกชนและความต้องการใช้บริการทางโลกออนไลน์ของประชาชนเอง ส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องพัฒนาระบบการให้บริการไปสู่ระบบอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ด้วยเหตุนี้ Layne และ Lee จึงพัฒนาแนวคิด Four stage model เพื่ออธิบายถึงระดับการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐ ประกอบไปด้วยระดับการให้บริการ 4 ขั้น ได้แก่

ขั้นที่ 1 : Cataloguing เป็นระดับการให้บริการผ่านเว็บไซต์ในขั้นแรก จะเป็นการให้บริการที่หน่วยงานภาครัฐเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานเองผ่านเว็บไซต์ ให้ผู้ใช้บริการเข้าไปอ่านหรือประชาชนเข้าไปดาวน์โหลดเอกสาร แบบฟอร์มได้เพียงแบบเดียวเท่านั้น

ขั้นที่ 2 : Transaction-base ระดับการให้บริการผ่านเว็บไซต์ที่มีการปฏิสัมพันธ์เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการโดยเปิดช่องทางให้ผู้ใช้บริการได้ยื่นเอกสารผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐได้

ขั้นที่ 3 : Vertical integration ระดับการให้บริการที่มีการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศระหว่างหน่วยงานสังกัดเดียวกันในรูปแบบลำดับชั้น จากหน่วยงานท้องถิ่นสู่หน่วยงานกลาง เป็นต้น เป็นลักษณะการแลกเปลี่ยนในแนวดิ่ง

ขั้นที่ 4 : Horizontal integration ระดับการให้บริการที่เชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศระหว่างหน่วยงานต่างสังกัด เป็นลักษณะการแลกเปลี่ยนในแนวราบ

จากที่กล่าวข้างต้น แนวคิด Four stage model มีความยืดหยุ่นในการนำไปประเมินโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากมีการจัดระดับ และอธิบายลักษณะในแต่ละขั้นของการให้บริการไว้อยู่แล้ว ทำให้แนวคิดมีความชัดเจนและตรงประเด็น ทว่าผู้วิจัยเห็นว่าแนวคิดดังกล่าวเหมาะสมกับการวิจัยที่ประเมินในแบบปริมาณ หรือการประเมินรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในภาพกว้าง เช่น การต้องการทราบระดับการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์ของแต่ละหน่วยงานภาครัฐในประเทศไทย จะทำให้มองเห็นภาพกว้างๆ และ

สามารถนำมาวิเคราะห์หัตถ์ยอดได้มากกว่า นอกจากนั้นแนวคิดนี้ให้ความสนใจกับระบบเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว ไม่ได้ให้ความสำคัญกับมุมมองของบุคคล และองค์กร ในฐานะที่เป็นผู้ขับเคลื่อนระบบ จึงทำให้มุมมองแคบ และไม่ครอบคลุมภาพทั้งหมดของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้

แนวคิด Information System Success Model (ISSM) ที่อธิบายถึงองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ อันได้แก่

Information quality: คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ เช่น ข้อมูลสารสนเทศตรงตามความต้องการ และระบบสามารถแสดงผลได้เป็นที่พึงพอใจ เป็นต้น

System quality: คุณภาพของระบบเทคโนโลยี เช่น ระบบเทคโนโลยีสามารถใช้งานได้ดี สามารถเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลได้แม้ระหว่างต่างหน่วยงาน เป็นต้น

Service quality: คุณภาพของการให้บริการ เช่น บุคลากรมีคุณสมบัติในการใช้งานระบบ มีการถ่ายทอดความรู้ และการฝึกอบรม เป็นต้น

จากคำอธิบายของแนวคิดดังกล่าว มีมุมมองในหลายมุมมองมากขึ้น นอกเหนือจากระบบเทคโนโลยี คือ การมองในประเด็นของบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ แต่อย่างขาดมุมมองในเรื่องขององค์กร เนื่องจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นโครงการของหน่วยงานภาครัฐ ที่มีผู้เกี่ยวข้องหลายส่วน ทั้งหน่วยงานกลาง ไปจนถึงหน่วยงานย่อยต่างๆ ผู้วิจัยมีความเห็นว่าแนวคิดดังกล่าวยังมีมุมมองที่ไม่กว้างพอในระดับองค์กร ดังนั้นในงานวิจัยชิ้นนี้จึงต้องการใช้แนวคิดที่สามารถมองและอธิบายโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้ในภาพกว้าง ตั้งแต่ระบบเทคโนโลยีไปจนถึงบุคคล และองค์กร เพื่อให้ได้คำตอบที่สามารถอธิบายได้ในทุกระดับ จึงเลือกใช้แนวคิด Design – Reality Gap ของ Richard Heeks มาใช้ในการประเมิน ซึ่งมีรายละเอียดตามประเด็นถัดไป

2.3 แนวคิด Design – Reality Gap

สำหรับการประเมินผลความพร้อมของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นั้น Richard Heeks ได้นำเสนอแนวคิด Design – Reality Gap คือ แนวคิดคิดที่ระบุถึงระดับของความเหมาะสมระหว่างการออกแบบและความคาดหวังของระบบสารสนเทศ กับสถานภาพความเป็นจริงภายใต้บริบทขององค์กรที่ดำเนินโครงการดังกล่าว (Hawari, A. A. and Heeks, R., 2010) ซึ่งระดับความสำเร็จหรือล้มเหลวนี้มีอยู่ 3 ระดับ (Heeks,

2002) ในการศึกษาของ Heeks, R. (2013⁷) นั้น ได้ระบุถึงระดับความสำเร็จหรือล้มเหลวของโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทั้ง 3 ระดับไว้ คือ

- 1) ล้มเหลวทั้งหมด (Total failure) ความล้มเหลวทั้งหมดจะเกิดขึ้นเมื่อโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไม่ได้รับการปฏิบัติงานจริง หรือปฏิบัติจริงในช่วงแรกแต่ล้มเลิกในภายหลัง
- 2) ล้มเหลวบางส่วน (partial failure) เป็นระดับความล้มเหลวที่มีโอกาสเกิดขึ้นได้มากที่สุด เนื่องจากการปฏิบัติงานที่ไม่บรรลุวัตถุประสงค์
- 3) ประสบความสำเร็จ (success) ความสำเร็จของโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เกิดขึ้นเมื่อการปฏิบัติงานนั้นบรรลุวัตถุประสงค์

แนวคิดนี้พัฒนามาจากแนวคิดของช่องว่างระหว่างการออกแบบระบบและสถานการณ์ความเป็นจริงของโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ในประเทศกำลังพัฒนา ซึ่งช่องว่างดังกล่าว ประกอบด้วย

- 1) Hard – Soft Gap คือ ความแตกต่างระหว่างตัวเทคโนโลยีที่รับมา (Hard) กับสถานการณ์ความเป็นจริงของปัจจัยต่าง ๆ ทางด้านสังคม เช่น บุคลากร วัฒนธรรม และการเมือง (Soft)
- 2) Private – Public Gap คือ ช่องว่างระหว่างระบบที่ถูกออกแบบมาเพื่อใช้ในหน่วยงานเอกชน กับการประยุกต์ระบบดังกล่าวนี้มาใช้ในหน่วยงานภาครัฐ
- 3) Country Context Gap คือ ความแตกต่างระหว่างการดำเนินโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ในประเทศกำลังพัฒนาและประเทศพัฒนาแล้ว

ช่องว่างทั้งสามนี้ เรียกว่า “Triangle Gap” ซึ่งจะช่วยให้ทราบว่าสิ่งใดบ้างที่นำไปสู่ความล้มเหลวของโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และช่วยรับมือกับความล้มเหลวที่อาจจะเกิดขึ้นได้ (Hawari, A. A. and Heeks, R., 2010)

ในการจะทำความเข้าใจความล้มเหลวของโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ สิ่งแรกที่ต้องพิจารณาคือ การระบุสถานการณ์ของระบบว่า “จุดไหนที่เราอยู่ในปัจจุบัน” และ “จุดไหนที่เราต้องการไปให้ถึง” จุดไหนที่เราอยู่ในปัจจุบัน หมายถึง สถานภาพปัจจุบันของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ “Reality” ขณะที่ จุดไหนที่เราต้องการไปให้ถึง หมายถึง ความต้องการหรือเป้าหมายของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ “Design” ซึ่งทั้ง Design และ Reality ควรจะต้องอยู่ในจุดเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน (Varavithya, W. et al. 2013) อย่างไรก็ตาม

⁷ Heeks, R., “Failure, success and improvisation of information systems projects in developing countries,” Text file: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/NISPAcee/ UNPAN015601.pdf> 2 January 2013.

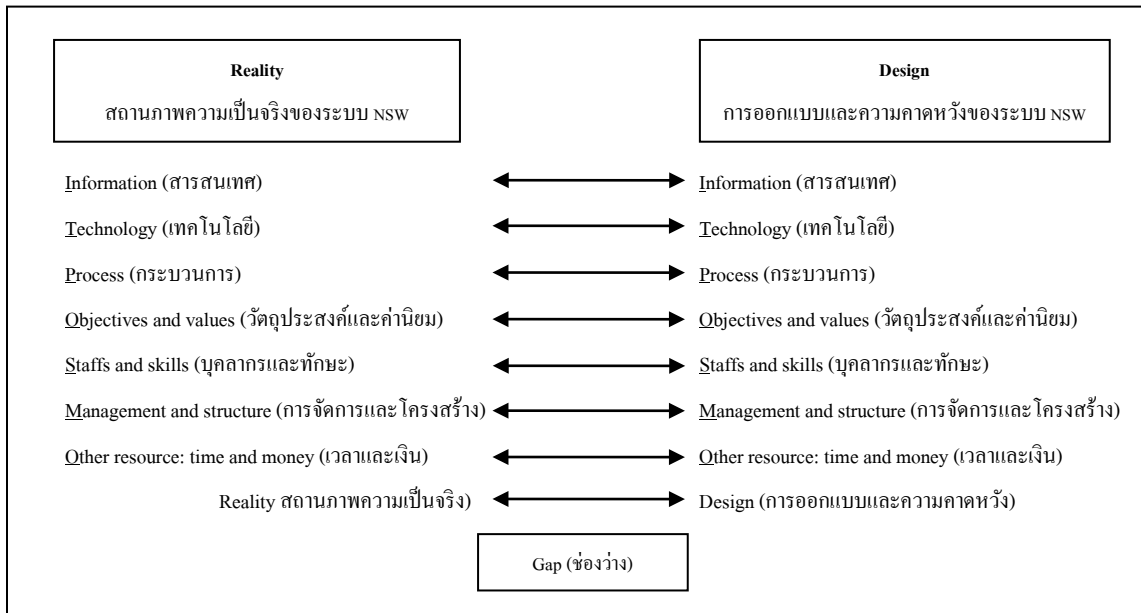
ตามในความเป็นจริงแล้วทั้ง design และ reality มักจะไม่อยู่ใกล้เคียงกัน ซึ่งองค์ประกอบในการพิจารณาประกอบไปด้วย 7 ประการ เรียกว่า ITPOSMO (ภาพที่ 2.3) (Walsh, K. et al. 2010)

- 1) Information ข้อมูลสารสนเทศ
- 2) Technology เทคโนโลยี
- 3) Process กระบวนการ
- 4) Objectives, values วัตถุประสงค์, ค่านิยม
- 5) Staffing and skills บุคลากรและทักษะ
- 6) Management and structures การจัดการและ โครงสร้างการจัดการ
- 7) Other resource ทรัพยากรอื่น ๆ: ได้แก่ เงินและเวลา

นอกจากนั้น Hwang, J., and Syamsuddin, I. (2008) ได้นำเสนอเหตุผลที่ควรจะนำเอาแนวคิดนี้มาใช้ ประเมินติดตามผลของโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

- 1) แนวคิดนี้วางอยู่บนฐานของสถานภาพจริงของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศกำลังพัฒนา
- 2) เป็นการเชื่อมโยงมุมมองให้เห็นตั้งแต่ระยะเริ่มทำโครงการไปจนถึงระยะปฏิบัติงาน
- 3) มีความชัดเจนในการกำหนดระดับของแต่ละช่องว่าง และมีหลายมุมมอง
- 4) ITPOSMO เป็นแนวคิดที่เข้าใจง่ายสำหรับบุคคลทั่วไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



ภาพที่ 2.3: Design – Reality Gap (ที่มา: Heeks, R, 2013⁸)

ในการประเมินค่า Design – Reality Gap นั้น Heeks, R. (2002) กล่าวว่า การจะประเมิน design – reality gap จะต้องตั้งคำถามที่เกี่ยวข้องกับ ITPOSMO และสามารถชี้ให้เห็นถึงความเกี่ยวข้องกับตัวเลขที่ต้องใส่เพื่อกำหนดช่องว่าง และควรเรียงลำดับคำถามตาม ITPOSMO สิ่งที่ต้องให้ความสำคัญในการตั้งคำถาม คือ ในคำถามจะต้องประกอบด้วย design และ reality ของแต่ละองค์ประกอบ ITPOSMO จากนั้นจึงใส่ตัวเลขที่แสดงขนาดของช่องว่าง ระหว่าง design และ reality

ซึ่งจำนวนตัวเลขที่จะใส่มีตั้งแต่ 0 – 10 การใส่เลขน้อย แสดงว่าขนาดของช่องว่างเกิดขึ้นน้อย การที่มีช่องว่างขนาดเล็กหมายความว่า ณ จุดนั้น ใกล้กับความสำเร็จ ขณะที่ช่องว่างขนาดใหญ่หมายถึงใกล้ความล้มเหลว ซึ่งผลคะแนนจะแสดงในตารางที่ 2.2

⁸ Heeks, R., “Most eGovernment-for-development projects fail: how can risks be reduced?,” Text file: http://www.sed.manchester.ac.uk/idpm/research/publications/wp/igovernment/igov_wp14.htm 2 March 2013.

ตารางที่ 2.2: ผลคะแนนการประเมินโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

คะแนนรวม	จำนวน
57 – 70	รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อยู่เกณฑ์ที่ล้มเหลวทั้งหมด
43 – 56	รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในเกณฑ์ที่อาจจะล้มเหลวทั้งหมดได้
29 – 42	รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ล้มเหลวบางส่วน หรือมีความเสี่ยงที่จะล้มเหลวทั้งหมดได้
15 – 28	รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ล้มเหลวบางส่วน
0 – 14	รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ประสบความสำเร็จ

ที่มา: Heeks, R. (2013⁹)

2.4 แนวทางการพัฒนาเพื่อลดช่องว่างระหว่าง Design และ Reality

ทางด้านการพัฒนาระบบเพื่อลดช่องว่างนั้น Heeks, R. (2013¹⁰) ได้อธิบายไว้ถึงแนวทางดังกล่าว ว่าเมื่อทราบถึงผลของคะแนนในแต่ละด้านแล้ว ก็ควรที่จะเริ่มปฏิบัติการที่จะแก้ไข โดยการลงมือปฏิบัติ ซึ่งจุดแรกต้องคำนึงถึงการเปลี่ยนเพื่อนำไปสู่การลดช่องว่าง คือ

- 1) เปลี่ยนที่การออกแบบและความคาดหวัง (Design) โดยลดให้อยู่จุดเดียวกับสถานภาพความเป็นจริง (Reality)



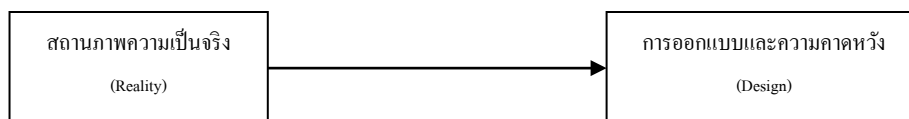
ภาพที่ 2.4: ตัวแบบการพัฒนาระบบเพื่อลดช่องว่าง

⁹ Heeks, R., “Most eGovernment-for-development projects fail: how can risks be reduced?,” Text file:

http://www.sed.manchester.ac.uk/idpm/research/publications/wp/igovernment/igov_wp14.htm 2 March 2013.

¹⁰ อ้างแล้ว

- 2) เปลี่ยนที่สถานภาพความเป็นจริง (Reality) โดยเพิ่มให้ไปอยู่จุดเดียวกับการออกแบบและความคาดหวัง (Design)



ภาพที่ 2.5: ตัวแบบการพัฒนาระบบเพื่อลดช่องว่าง

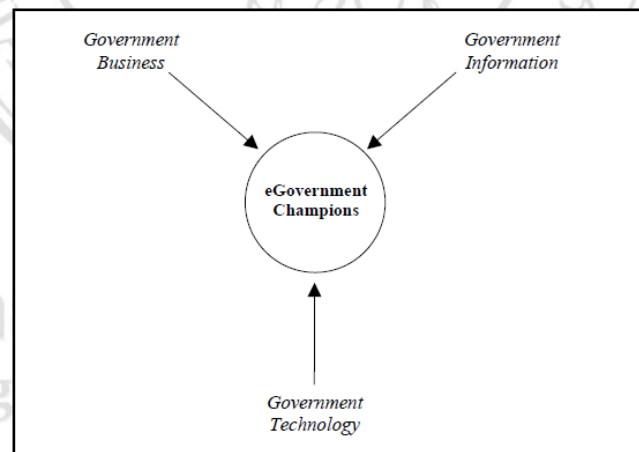
ผู้นำไปปฏิบัติสามารถเลือกเทคนิคใดก็ได้ในสองข้อนี้ ตัวอย่างเช่น ช่องว่างในด้าน การเงิน (O: other resource) ในเทคนิคแรก สามารถลดช่องว่างได้โดยการลดขนาดของโครงการ โดยการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย ส่วนในเทคนิคที่สอง สามารถลดช่องว่างโดยการลดความร่วมมือกันความช่วยเหลือระหว่างภาครัฐกับภาครัฐ หรือภาครัฐกับเอกชน จะทำให้ปริมาณเงินที่มีอยู่เพิ่มขึ้นได้

ในการนำเทคนิคการลดช่องว่างมาใช้เพื่อลดความเสี่ยงต่อความล้มเหลวของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ มีแนวทางดังนี้

- 1) ทำตามกฎที่วางไว้และวางแผนอยู่บนสถานภาพความเป็นจริง: องค์กรจะต้องเข้าใจถึงสถานภาพความเป็นจริงในปัจจุบันขององค์กรก่อน เพราะหากว่าองค์กรไม่มีความเข้าใจในจุดนี้ก็จะทำให้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ประสบความสำเร็จได้ยาก
- 2) การปรับใช้รูปแบบของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้เข้ากับสถานภาพความเป็นจริงขององค์กรภาครัฐ: สืบเนื่องมาจากช่วงแรก การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในหน่วยงานนั้นเป็นการออกแบบมาเพื่อใช้ในหน่วยงานเอกชนไม่ใช่รัฐบาล ทำให้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในช่วงแรกประสบกับความล้มเหลว ดังนั้นจึงเป็นความท้าทายของการออกแบบการจัดการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้เข้ากับลักษณะเฉพาะของภาครัฐ การนำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ จึงเป็นเรื่องของ “การประยุกต์ใช้” ไม่ใช่ “การรับเอามาใช้”
- 3) การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ออกแบบระบบและผู้ใช้งานจริง: เนื่องจากข้อจำกัดทางทักษะด้านเทคโนโลยีของบุคลากรภาครัฐ ทำให้โครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ จำเป็นจะต้องส่งออกการทำงานไปให้กับหน่วยงานเอกชน ด้วยเหตุนี้เองทำให้เกิดเป็นช่องว่างระหว่างภาคเอกชนผู้ออกแบบระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ กับสถานภาพความเป็นจริงของการใช้งานของบุคลากรหน่วยงานภาครัฐ ดังนั้นการลดช่องว่างนั้นควรจะต้องให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างบุคลากรภาครัฐและภาคเอกชน และการสร้างส่งเสริมในเรื่องของทักษะทางด้าน

เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรภาครัฐจะสามารถช่วยลดภาระงานไม่ต้องถูกส่งไปให้ภาคเอกชนทำ

- 4) Step-by-step: modularity and incrementalism: การลดความเสี่ยงของโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ จะต้องปรับเปลี่ยนโครงสร้างการทำงานใหม่ โดยการจำกัดขอบเขตของความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในทุกๆ ระยะ เทคนิคหนึ่งคือการกำหนดขอบเขตเวลา และการกำหนดขั้นตอนของการทำธุรกรรมต่าง ๆ ของโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
- 5) Hybrids and Tribrids: การออกแบบระบบของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ นั้นสามารถแบ่งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการออกแบบระบบเป็นสองกลุ่มด้วยกันคือ กลุ่มที่เชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่ไม่เข้าใจสถานภาพความเป็นจริงหรือบริบทของภาครัฐ และกลุ่มที่อยู่ในภาครัฐ นักการเมืองที่เข้าใจสถานภาพความเป็นจริงของภาครัฐ แต่ไม่เชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งการกำจัดช่องว่างดังกล่าวทำได้โดยการพัฒนาศูนย์กลางให้มีความรู้ในทั้งสองด้านสำคัญที่กล่าวมา เรียกว่ากลุ่มประเภท “Hybrids” และพัฒนาความรู้ต่อมาจนกลายมาเป็น “Tribrids” คือบุคลากรที่มีความรู้ในสามด้านสำคัญ คือ ทางด้านเทคโนโลยีภาครัฐ สารสนเทศภาครัฐ และการทำธุรกรรมต่าง ๆ ของภาครัฐ ดังในภาพที่ 2.6



ภาพที่ 2.6: Tribrids

- 6) ลดข้อจำกัดโดยใช้แนวคิด Keep It Small and Simple (KISS): จะเห็นว่าในบางกรณีการที่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ต้องประสบกับความล้มเหลวเป็นเพราะว่ามีการพยายามจะเปลี่ยนหลายสิ่งหลายอย่างเกินไป ไม่ได้คำนึงถึงความสามารถที่จะทำได้ จะยิ่งทำให้ช่องว่างนั้นกว้างขึ้นไปอีก ดังนั้นแนวทางการจัดการคือการจำกัดขอบเขตของจุดมุ่งหมาย ใช้แนวคิด Keep It Small and Simple

(KISS) โดยวิธีการหนึ่งคือ ไม่ควรนำเอาเทคโนโลยียากๆเข้ามาใช้ในการจัดการ แต่ควรจะนำเครื่องจักรหรือเทคโนโลยีที่มีอยู่มาใช้ โดยการเปลี่ยนแปลงการใช้จากการจัดการข้อมูลโดยใช้คนมาใช้คอมพิวเตอร์แทน ซึ่งการใช้เครื่องมือที่ง่าย จะทำให้ประสบความสำเร็จมากกว่า

- 7) การให้ความสำคัญกับการทำงานในสถานภาพความเป็นจริง: โครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่จะเน้นการออกแบบระบบที่ดี หูหว่า มากกว่าที่จะมองใน ด้านสถานภาพความเป็นจริงว่า จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จได้อย่างไร ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการทำงานในสถานภาพความเป็นจริงมากกว่าที่จะเน้นการออกแบบระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ หูหว่าเกินไป

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในงานวิจัยฉบับนี้ จะประกอบไปด้วยงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้แนวคิด Design – Reality Gap เพื่อประเมินโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการ ธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า ส่งออกผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

2.5.1 การประยุกต์ใช้แนวคิด Design – Reality Gap เพื่อประเมินโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจุบันได้มีการศึกษาเกี่ยวกับการประเมินโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ อย่างแพร่หลายทั่วโลก เนื่องจากรัฐบาลของแต่ละประเทศต่างก็นำเอาระบบสารสนเทศการสื่อสารและเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อบริหารจัดการกิจการของภาครัฐ และเพื่อให้บริการประชาชน ซึ่งในการศึกษาการประเมิน ดังกล่าวนั้น งานศึกษาจำนวนมากใช้แนวคิด Design – Reality Gap มาประเมินโครงการรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อชี้ให้เห็นถึงองค์ประกอบสำคัญที่สามารถบ่งบอกถึงความสำเร็จหรือความ ล้มเหลวของโครงการได้

ในประเด็นเรื่องการศึกษาความล้มเหลวของโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นั้น **Hwang, J. and Syamsuddin, I. (2008)** ศึกษาเรื่อง Failure of e-Government implementation: a case study of study of South Sulawesi เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความล้มเหลวของโครงการรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์ในเมือง South Sulawesi ประเทศอินโดนีเซีย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2539 – 2543 กรณีศึกษา โครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ขององค์กรปกครองท้องถิ่น ในเมือง South Sulawesi ประเทศ อินโดนีเซีย เกี่ยวกับการจัดการระบบสารสนเทศ ซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ เว็บไซต์ทางการของ หน่วยงานท้องถิ่น และระบบสารสนเทศหน่วยงานท้องถิ่น ชื่อว่า SIMTAP ผลการศึกษา พบว่า องค์ประกอบ TSMO คือ Technology, Process, Staffing and skills, Management and structure,

Other resources (time and money) เป็นกลุ่มที่มีช่องว่างห่างมาก มีโอกาสส่งผลกระทบต่อความล้มเหลว ดังจะอธิบายต่อไปนี้

Technology: เป็นปัญหาเนื่องจากอุปกรณ์ทางด้าน IT ไม่พร้อม เช่น หน่วยความจำของเครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ เป็นต้น และไม่มีระบบของอินเทอร์เน็ตไร้สายที่สามารถรองรับระบบ SIMTAP

Process: ในกระบวนการทำงานนั้น ไม่สามารถทำได้ดี เพราะบุคลากรที่ทำงานเกี่ยวข้องกับระบบนั้น ไม่มีความเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมายของระบบ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ที่ใช้อย่างแท้จริง และไม่รู้ว่าเมื่อทำแล้วจะเกิดประโยชน์อย่างไร

Staffing and skills: บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานน้อย มีเพียง 10% ของบุคลากรเท่านั้นที่มีความรู้พื้นฐานทางคอมพิวเตอร์

Management and structure: ในส่วนนี้ไม่รวมอยู่ในการสำรวจของผู้วิจัย แต่ผู้วิจัยมีข้อมูลว่าหน่วยงานนำเอาระบบใหม่เข้ามาใช้ แต่กลับไม่มีการปรับปรุงระการจัดการและโครงสร้างขององค์กร ซึ่งจะทำให้เกิดปัญหาขึ้น

Other resource: ในด้านนี้ผู้วิจัยกล่าวว่าทรัพยากรอื่น ๆ นั้นหมายถึง ตัวผู้ใช้งาน ซึ่งในที่นี้ผู้ใช้งานระบบไม่ยอมรับเทคโนโลยีใหม่

กลุ่มของ IO คือ Information และ Objective and values เป็นกลุ่มที่มีช่องว่างน้อยกว่า มีความเสี่ยงรองมาจากกลุ่มแรก

Information: มีกลุ่มจำนวนน้อยมากที่มีความเกี่ยวข้องและจัดการกับข้อมูลสารสนเทศของระบบ ตั้งแต่เริ่มต้น โครงการต่อเนื่องมาจนถึงระยะสิ้นสุดโครงการ

Objective and values: บุคลากรไม่เข้าใจถึงเป้าหมายและคุณค่าของระบบ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) และมองเป็นเพียงสโลแกนไม่ได้มองว่าเป็นการแก้ปัญหา

นอกจากนั้น Jain, V. and Kesar, S. (2008) ได้ศึกษาเรื่อง e-Government implementation challenges at local level: a citizens' centric perspective เพื่อเปรียบเทียบให้เห็นความแตกต่างระหว่างประเด็นความท้าทายของ ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ระหว่างมุมมองของรัฐบาล และ มุมมองของประชาชน กรณีศึกษา องค์กร Trading Standard Department (TSD) ภายใต้การดูแลของสภาท้องถิ่นแห่งเมือง North West City สหราชอาณาจักร ผลการศึกษาพบประเด็นความ

แตกต่างระหว่างมุมมองของรัฐบาล และมุมมองของประชาชนต่อ ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ 7 ประการ ตามองค์ประกอบ ITPOSMO ดังนี้

Information มุมมองของรัฐบาล ใช้ระบบ BVPI 157 ในการให้บริการ และประสบความสำเร็จในดำเนินการติดตามและทบทวนเอกสารรายงาน เสนอต่อสภา นอกจากนั้นหน่วยงานมีเว็บไซต์ที่มีข้อมูลทันสมัย เชื่อถือได้ และเข้าถึงได้ง่าย สำหรับมุมมองของประชาชน ผู้รับบริการมีความเห็นว่า ข้อมูลในเว็บไซต์ไม่น่าเชื่อถือและไม่มีการอัปเดตข้อมูลโดยเฉพาะเอกสารต่าง ๆ ที่มีอยู่บนเว็บไซต์ อีกทั้งประชาชนยังคงใช้วิธีการแบบเก่าในการติดต่อกับหน่วยงาน คือ การโทรศัพท์ ไม่ใช่ทางอินเทอร์เน็ต

Technology มุมมองของรัฐบาล ใช้ระบบ e-GIF เพื่อนำเอาอินเทอร์เน็ต และ World Wide Web ประยุกต์ใช้ในระบบของรัฐบาล ซึ่งครอบคลุมไปถึงการทำธุรกรรมกันระหว่างหน่วยงานรัฐบาลด้วยกัน และระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับภาคธุรกิจ มุมมองของประชาชน ประชาชนไม่มีความรู้ในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต และไม่มีทักษะด้านนี้ โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุ

Process มุมมองของรัฐบาล มีแนวทางในการทำงาน คือ BVPI 157 เป็นแนวทางการทำงานของหน่วยงานท้องถิ่นเกี่ยวกับการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ และ Key Priority Outcomes: เป้าหมายเฉพาะที่ตั้งไว้สำหรับหน่วยท้องถิ่น มุมมองของประชาชน ประชาชนเห็นว่า TSD ไม่ได้ดำเนินงานตามการวางแผนไว้ อีกทั้งการใช้เว็บไซต์ก็ยากและไม่สามารถหาข้อมูลที่ต้องการได้

Objective and values มุมมองของรัฐบาล NWCC มีวัตถุประสงค์ให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์แก่ประชาชนภายในปี พ.ศ. 2548 ส่วน TSD มีเป้าหมายให้บริการทางด้านข้อมูลเกี่ยวกับกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ตลอด 24 ชั่วโมง มุมมองของประชาชนประชาชนไม่มีความมั่นใจในข้อมูลของเว็บไซต์ เพราะข้อมูลบางอย่างเป็นข้อมูลผิด

Staffing and skills มุมมองของรัฐบาล หน่วยงาน TSD ยอมรับว่าบุคลากรยังขาดทักษะทางด้าน IT ขาดการอบรมทางด้าน IT มุมมองของประชาชน ประชาชนมีความกังวลต่อบุคลากรที่รับผิดชอบโครงการ เนื่องจากการขาดทักษะทางด้าน IT อาจทำให้การบริการข้อมูลต่าง ๆ ไม่น่าเชื่อถือ

Management and structure มุมมองของรัฐบาล ระบบการจัดการและโครงสร้างขององค์กรยังไม่มีความชัดเจนภายในหน่วยงาน เพราะตลอดหกปีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งความไม่ชัดเจนแบบนี้ จะทำให้นางงานทำงานลำบาก มุมมองของประชาชน ประชาชนเห็นว่าหน่วยงานไม่มีการจัดการเป็นระบบ ซึ่งส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับจากหน่วยงาน

Other resources (time and money) มุมมองของรัฐบาล TSD ต้องการจะส่งตรงข้อมูลสู่ประชาชนอย่างรวดเร็ว และต้องการให้เกิดความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล TSD จึงต้องรี้อโครงสร้าง (Re-engineering) ด้านการให้บริการ ภายใน 5 ปี มุมมองของประชาชน ประชาชนให้ความสำคัญกับการบริการข้อมูลที่ทันต่อเวลามากกว่า

เช่นเดียวกับงานวิจัยของ **Hawari, A. A., and Heeks, R. (2010)** ทำการศึกษาเรื่อง Explaining EPR Failure in developing countries: a Jordanian case study เพื่ออธิบายถึงสาเหตุความล้มเหลวของโครงการ Enterprise Resource Planning (ERP) ในประเทศกำลังพัฒนา กรณีศึกษาโครงการ Enterprise Resource Planning (ERP) ในประเทศจอร์แดน ซึ่งใช้แนวคิด IS success (DeLone and McLean) เพื่ออธิบายถึงสถานภาพของโครงการ Enterprise Resource Planning (ERP) และแนวคิด Design – Reality Gap (Richard Heeks) เพื่ออธิบายสาเหตุของผลลัพธ์ดังกล่าว ผลการศึกษาในส่วนที่ใช้แนวคิด Design – Reality Gap ผู้วิจัยสรุปว่าในภาพรวม โครงการประสบความล้มเหลว (บางส่วน) อธิบายได้ดังนี้

ระยะเริ่มต้นโครงการ: Objective and values เป็นส่วนที่มีช่องว่างมากที่สุด มีถึง 9 คะแนน ซึ่งคะแนนรวมทั้งหมดของ ITPOSMO คือ 55 คะแนน จัดอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงจะล้มเหลว (may well fail) ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ว่า โครงการ Enterprise Resource Planning (ERP) นี้ ประสบความล้มเหลวตั้งแต่ระยะเริ่มต้นโครงการ เนื่องจาก Design และ Reality ไม่มีความเหมาะสม กล่าวคือช่องว่างอยู่ห่างไกลกันเกินไป

ระยะดำเนินการของโครงการ: Objective and values เป็นส่วนที่มีช่องว่างมากที่สุด มีถึง 9 คะแนน ซึ่งคะแนนรวมทั้งหมดของ ITPOSMO คือ 46.5 คะแนน จัดอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงจะล้มเหลว (may well fail) แม้ว่าจะมีความพยายามปรับ ทั้ง Design และ Reality ของโครงการแล้ว เพื่อให้ช่องว่างแคบลง แต่กลับทำให้เกิดผลกระทบที่ยากจะจำกัดได้ อย่างเช่น การที่ระบบนั้นไม่ตั้งอยู่บนของทักษะที่บุคลากรมีอยู่ ข้อมูลที่มีอยู่ เทคโนโลยี และอื่น ๆ ทำให้ผลที่เกิดขึ้นห่างไกลจากความสำเร็จมากขึ้น

อีกทั้งงานวิจัยของ **Lessa, L. et al. (2013)** ที่ศึกษาเรื่อง Steering e-Government project from failure to success: using design – reality gap analysis as a mid – implementation assessment tool เพื่ออธิบายความล้มเหลว และทดสอบวิธีการของแนวคิด Design – Reality ในการลดช่องว่างของ Design – Reality ของโครงการ Land Management Information System (LMIS) ในระยะกำลังดำเนินงาน (mid-implementation) ในกรณีศึกษา ระบบ Land Management Information System (LMIS) ที่นำมาใช้ในเมือง Bahir Dar ประเทศเอธิโอเปีย โดยมีเป้าหมาย คือ การจัดการข้อมูลให้อยู่

ในรูปของฐานข้อมูลเดียวกันเป็นระบบการจัดการเกี่ยวกับผู้ถือครองที่ดินภายในเขตเมือง Bahir Dar ซึ่งแบ่งเป็น สองประเภทการให้บริการ คือ Land Information System (LIS) เป็นระบบที่จัดการข้อมูลเกี่ยวกับผู้ถือครองที่ดินภายในเขตเมือง และ File Information System (FIS) เป็นระบบที่จัดการข้อมูลเกี่ยวกับบุคคล เช่น เจ้าของที่ดิน เป็นต้น

ผลการศึกษาพบว่า ผลลัพธ์ของการประเมินโครงการ LMIS โดยใช้แนวคิด Design –Reality Gap นั้น จัดอยู่ในประเภทของ “ความล้มเหลวบางส่วน” (Partial Failure) และผู้วิจัยได้แบ่งระดับของความรุนแรงของปัญหาที่ส่งผลต่อความล้มเหลวเป็น 3 ระดับ คือ

- 1) **ระดับรุนแรงมาก (More Serious) ได้แก่ Management and structure, Staffs and skills และ Objectives and values** ซึ่งสาเหตุเกิดมาจาก
 - 1.1) มุมมองคับแคบ (Narrow lens) ของผู้บริหารระดับสูงที่สนับสนุน โครงการ แต่ไม่ส่งเสริมให้เกิดความเปลี่ยนแปลง
 - 1.2) ขาดความต่อเนื่องของโครงการ (Institutionalization)
 - 1.3) บุคลากรผู้เชี่ยวชาญทางด้าน IT ไม่ยอมรับระบบการทำงานองค์กร และเกิด ปัญหาขาดแคลนบุคลากรทางด้าน IT ด้วย ส่วนใหญ่มีแต่บุคลากรชั่วคราวมากกว่าบุคลากรประจำ
 - 1.4) บุคลากรระดับปฏิบัติการมีทัศนคติไม่ดีต่อระบบใหม่ที่น่าสนใจ ไม่ยอมรับระบบใหม่
- 2) **รุนแรงปานกลาง (Semi Serious) ได้แก่ Information, Process และ Technology** เนื่องมาจากการขาดการเก็บเอกสารหลักที่มีความสำคัญไว้ อีกทั้งระบบ FIS ก็ไม่ได้มีการใช้งานจริงขณะที่ระบบ LMIS ก็กำลังดำเนินงานอยู่
- 3) **ความรุนแรงน้อย (Less important) ได้แก่ Other resources** เนื่องจากเป็นสิ่งที่กำหนดมาจากผู้บริหารอยู่แล้ว

สำหรับงานวิจัยทางการประเมินโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้แนวคิด Design – Reality Gap ใน ประเทศ Varavithya, W. et al. (2013) ได้ศึกษาเรื่อง The development of electronic Services in Public Agencies: The Case Study of the Department of Commercial Registration เพื่อศึกษาปัจจัยที่จะทำให้การนำเอาการใช้ระบบการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์ ประสบความสำเร็จ ในกรณีศึกษา ระบบ e-Department ของกรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์ มีจุดประสงค์เพื่อนำเอาระบบ IT เข้าใช้เพื่อเป็นเครื่องมือที่จะเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานของบุคลากรภายในสำนักงาน ทั้งผู้บริหารระดับสูงและระดับ

อื่น ๆ และเพื่อจัดบริการทางอิเล็กทรอนิกส์แก่ประชาชนและหน่วยงานอื่นด้วย (e-Service) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จของระบบ e-Department มีดังนี้

Information มีการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อบริการทางด้านข้อมูลแก่ประชาชน www.thairegistration.com เพื่อเป็นทางเลือกให้ประชาชนและภาคธุรกิจ

Technology แปลงข้อมูลสารสนเทศทั้งหมดที่ให้อินเทอร์เน็ต และส่งต่อทางด้าน IT ให้บริษัทที่มีความเชี่ยวชาญเป็นผู้ดูแล

Process ระบบการทำงานผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประชาชนไม่จำเป็นต้องมาทำธุรกรรมที่หน่วยงาน

Objective and values ยอมรับแนวความคิดทางด้านธุรกิจเข้ามาใช้ในการทำงาน

Staffing and skills เพิ่มทักษะทางด้าน IT ให้แก่บุคลากร และจัดการฝึกอบรมทักษะดังกล่าว

Management and structure วัตถุประสงค์กับแผนต้องมีความสัมพันธ์กัน แม้มีวัตถุประสงค์ที่ยิ่งใหญ่ แต่ก็ต้องเริ่มต้นจากจุดเล็กก่อน

Other resources (time and money) การเน้นความสำคัญของงบประมาณทางด้าน IT มากขึ้น

2.5.2 สรุปผลการประยุกต์ใช้ แนวคิด Design – Reality Gap กับปัญหาของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ที่พบในกรณีศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรม

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยวิเคราะห์ผ่านแนวคิด Design – Reality Gap ที่ประกอบไปด้วยองค์ประกอบ ITPOSMO พบว่าปัญหาต่าง ๆ อันเป็นสาเหตุนำไปสู่ความล้มเหลวของโครงการนั้น เกิดมาจากหลายประการ ซึ่งการอธิบายด้วยองค์ประกอบ ITPOSMO ทำให้เห็นปัญหาที่เกิดขึ้นในหลายมุมมอง สามารถสรุปปัญหาของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ตามองค์ประกอบของ ITPOSMO ได้ดังตาราง นอกจากนั้นผู้วิจัยได้นำเอาตัวบ่งชี้ในแต่ละองค์ประกอบและปัญหาที่พบจากการทบทวนวรรณกรรม มาเรียบเรียงให้เป็นตัวชี้วัดของการประเมินระบบ National Single Window ของประเทศไทย ดังตารางต่อไปนี้ (พัฒนาโดยผู้วิจัย โดยอ้างอิงจาก Ibrahim, O. and Ahmad Nawi, H. S. (2012), Heeks, R. (2013¹¹), Josept, C. and Wescott, G. (2013), Hwang, J. and Syamsuddin, I. (2008), Chan, Y. L. (2008), Hawari, A. A., and Heeks, R. (2010))

¹¹ Heeks, R., “e-Government in Africa: Promise and practice,” Text file: http://www.sed.manchester.ac.uk/idpm/research/publications/wp/igovernment/documents/igov_wp13.pdf 2 January 2013.

ตารางที่ 2.3: สรุปผลการประยุกต์ใช้ แนวคิด Design – Reality Gap กับปัญหาของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่นำไปสู่การสร้างตัวชี้วัด ITPOSMO ของการประเมินความพร้อมของระบบ National Single Window ของประเทศไทย

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้	ปัญหาที่พบในกรณีศึกษา	ตัวชี้วัดของการประเมินระบบ NSW
Information	1. คุณภาพของสารสนเทศ 2. การเตรียมระบบการนำเข้าส่งออกข้อมูล 3. จำนวนของการแบ่งปัน	1. ความต่อเนื่องการจัดการข้อมูลสารสนเทศ 2. ข้อมูลในเว็บไซต์ไม่น่าเชื่อถือ และไม่ทันสมัย 3. การใช้วิธีการแบบเก่าในการติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐ 4. ไม่มีการรวบรวมข้อมูลที่เป็นทางการ 5. รูปแบบภาษาที่ให้บริการรูปแบบเดียว	1. การไหลเวียนของข้อมูลสารสนเทศ 2. การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 3. คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ
Technology	1. มีเทคโนโลยีที่ใช้งานอย่างเพียงพอ 2. ระบบซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์มีมาตรฐาน 3. การบูรณาการระหว่างระบบที่แตกต่างกัน	1. อุปกรณ์เทคโนโลยีในองค์กรไม่พร้อม 2. ข้อจำกัดด้านความปลอดภัยของข้อมูลของระบบ	1. ความพร้อมของอุปกรณ์เทคโนโลยี 2. ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

ตารางที่ 2.3: สรุปผลการประยุกต์ใช้ แนวคิด Design – Reality Gap กับปัญหาของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่นำไปสู่การสร้างตัวชี้วัด ITPOSMO ของการประเมินความพร้อมของระบบ National Single Window ของประเทศไทย (ต่อ)

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้	ปัญหาที่พบในกรณีศึกษา	ตัวชี้วัดของการประเมินระบบ NSW
Process	1. การเรียงลำดับทางด้านกระบวนการ 2. การบูรณาการระหว่างระบบเก่าและใหม่ 3. การไหลเวียนข้อมูลในแต่ละกระบวนการ	1. ขาดความต่อเนื่องของการดำเนินงาน 2. กระบวนการตัดสินใจไม่แน่นอน	1. ความรวดเร็วของกระบวนการทำงาน 2. ลำดับการทำงานไม่มีความซ้ำซ้อนกัน 3. มีการไหลเวียนข้อมูลในแต่ละขั้นตอน
Objectives and values	1. ค่านิยมภายในองค์กร 2. แรงจูงใจ เช่น วัฒนธรรมองค์กร	1. บุคลากรไม่เข้าใจถึงเป้าหมายที่แท้จริงของโครงการ 2. วัฒนธรรมการทำงานเป็นแบบพวกพ้องอุปถัมภ์	1. ความเข้าใจในด้านวัตถุประสงค์ของโครงการของบุคลากร 2. ลักษณะวัฒนธรรมการทำงานขององค์กร
Staffs and Skills	1. ทักษะของบุคลากร 2. การอบรมทักษะแก่บุคลากร 3. การคัดเลือกบุคลากรที่มีทักษะ	1. ขาดแคลนบุคลากรที่เชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยี 2. บุคลากรไม่ยอมรับระบบอิเล็กทรอนิกส์ 3. บุคลากรขาดการอบรมทางด้านเทคโนโลยี 4. บุคลากรมีข้อจำกัดทางด้านภาษาตะวันตก	1. จำนวนของบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญที่เพียงพอ 2. มีการฝึกอบรมความรู้บุคลากร 3. การปรับตัวของบุคลากรต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์

ตารางที่ 2.3: สรุปผลการประยุกต์ใช้ แนวคิด Design – Reality Gap กับปัญหาของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่นำไปสู่การสร้างตัวชี้วัด ITPOSMO ของการประเมินความพร้อมของระบบ National Single Window ของประเทศไทย (ต่อ)

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้	ปัญหาที่พบในกรณีศึกษา	ตัวชี้วัดของการประเมินระบบ NSW
Management and Structure	1. ความชำนาญทางด้านการจัดการ 2. ความยืดหยุ่นของโครงสร้างองค์การ	1. ไม่มีการปรับโครงสร้างองค์กรรองรับระบบใหม่ 2. การจัดการโครงสร้างขององค์กรไม่มีความชัดเจน 3. ลักษณะโครงสร้างองค์กรเป็นแบบรวมศูนย์	1. ลักษณะโครงสร้างองค์กร 2. การปรับโครงสร้างองค์กรรองรับระบบใหม่ 3. ความชัดเจนในการจัดการโครงสร้างการทำงาน
Other Resources	1. ค่านิยมภายในองค์กร 2. แรงจูงใจ เช่น วัฒนธรรมองค์กร	1. ต้นทุนเรื่องโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสูง	1. มีการวางแผนและกำหนดระยะเวลาการดำเนินงาน 2. การใช้งบประมาณตามที่ได้ตั้งไว้

2.5.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาระบบ National Single Window (NSW)

ในประเทศไทยมีผู้ศึกษาในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับระบบ National Single Window ดังนี้

แววตา ประพัทธ์สร (2545) ศึกษาเรื่องรูปแบบการดำเนินงานและการจัดการองค์การเพื่อรองรับการให้บริการยื่นขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาการยื่นคำขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา พบว่า โครงสร้างองค์การเดิมสามารถรองรับระบบงานใหม่ในการให้บริการยื่นขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยทุกส่วนงานยังคงรับผิดชอบงานเดิม แต่ปริมาณงานจะลดลง โดยเฉพาะในความรับผิดชอบของกลุ่มงานบริหารทั่วไปในส่วนงานบริการและสนับสนุนกลุ่มงาน และงานกำกับดูแลเครื่องสำอางก่อนออกสู่

ห้องตลาด ในส่วนของกระบวนการให้บริการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สามารถลดขั้นตอนการทำงาน ลดค่าใช้จ่ายและลดวงรอบเวลาของกระบวนการได้ การสำรวจความเห็นของผู้ใช้บริการ (ผู้ประกอบการ) พบว่าส่วนใหญ่ค่อนข้างสับสนใจที่จะใช้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพราะเห็นว่ามีความสะดวกรวดเร็วกว่า การศึกษาเปรียบเทียบกระบวนการให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร และกรมศุลกากร พบว่ามีลักษณะงานและระบบงานที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้กับการให้บริการ ยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกองควบคุมเครื่องสำอาง สำนักคณะกรรมการอาหารและยา ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เสนอรูปแบบการดำเนินงานและการจัดการองค์การเพื่อรองรับการให้บริการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ 3 รูปแบบ โดยแต่ละรูปแบบมีผลกระทบต่อการจัดการต่างกัน โดยผู้วิจัยมีความเห็นว่ารูปแบบที่เหมาะสมที่สุด คือ รูปแบบที่มีการผสมผสานสื่ออิเล็กทรอนิกส์กับระบบ Manual ก่อนในขั้นแรก แล้วจึงขยายผลสู่การให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบต่อไป

สิรินาถ เทียนวิจิตร (2551) ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรม ความพึงพอใจ ผลกระทบของผู้ใช้บริการจากการอำนวยความสะดวกทางการค้าระบบอิเล็กทรอนิกส์ของด่านศุลกากรท่าอากาศยานเชียงใหม่ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมของผู้ใช้บริการนั้น ส่วนใหญ่รู้จักและเคยใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของด่านศุลกากรฯ เช่น ระบบ EDI (Electronic Data Interchange) E-import และ E-export ส่วนทางด้านผลกระทบของการอำนวยความสะดวกทางการค้าระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่อผู้ให้บริการ พบว่าผู้ให้บริการให้ความสำคัญโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยเห็นว่ามีความสะดวกและประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนและลดต้นทุนของกิจการ และเห็นว่าควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรในกิจการ และจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการดำเนินการ แต่มีความเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มค่าใช้จ่ายในด้านการพัฒนาอุปกรณ์และค่าใช้จ่ายในเรื่องระบบซึ่งมีความจำเป็น ด้านการให้บริการ ผู้ให้บริการให้ความสำคัญโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยเห็นว่าช่วยประหยัดเวลา และเป็นการพัฒนาการให้บริการ ทำให้เกิดความโปร่งใส สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการมากขึ้น ในขณะที่สถานที่ให้บริการจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อนรองรับกับระบบอิเล็กทรอนิกส์

สมลาภ พรหมศรี (2551) ศึกษาผลสำเร็จการให้บริการพิธีการศุลกากรส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ของฝ่ายบริการคลังสินค้าพัฒนาพื้นที่ 2 สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ผลสำเร็จของการให้บริการพิธีการศุลกากรส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารอยู่ในระดับไม่สูง แต่การดำเนินงานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้งในด้านความโปร่งใส ด้านการมีส่วนร่วม ด้านประสิทธิภาพ ด้านประสิทธิผล พบว่าโดยรวมแล้วดี

ขึ้นกว่าเดิม ส่วนในด้านความคาดหวังและความพึงพอใจ โดยรวมพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังที่จะได้รับบริการต่าง ๆ ในระดับสูง และพบว่ามีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจริง อยู่ในระดับสูงเช่นกัน เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้รับบริการที่บริการคลังสินค้าทัณฑ์บนที่ 2 จึงไม่ต่างกับบริการที่ได้จริง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสุดท้ายคือ ปัญหาของการให้บริการของฝ่ายบริการคลังสินค้าทัณฑ์บนที่ 2 ที่พบ ได้แก่ ปัญหาเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์น้อย และขาดทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ ปัญหาจากกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และปัญหาระบบเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ที่ขัดข้องบ่อย

วิโรจน์ เดชนาบัญชาชัย (2553) ระบุว่าปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (E-customs) ของผู้ประกอบการไทยในเขตภาคตะวันออก ประกอบด้วย 5 ปัจจัย คือ 1) ปัจจัยผลประโยชน์ 2) ปัจจัยการจัดฝึกอบรมจากกรมศุลกากรและตัวองค์กร 3) ปัจจัยกฎระเบียบหรือคู่มือปฏิบัติ 4) ปัจจัยความรู้ความเข้าใจ 5) ปัจจัยแรงกดดันจากอุตสาหกรรม นอกจากนั้น จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการไทยในเขตภาคตะวันออกค่อนข้างยอมรับระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร แต่เนื่องจากระบบ E-customs เป็นระบบใหม่ซึ่งยังพบปัญหาอีกมากมายในระยะแรก และรอการแก้ไขเพื่อให้สมบูรณ์ดียิ่งขึ้น

อภิรักษ์ ศรีศิริ และคณะ (2554) ศึกษาปัญหา ระบบ และวิธีการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า ส่งออก สินค้าชายแดนระหว่างไทย – ลาว ในกรณีสินค้าที่ต้องจำกัด กับสินค้าที่ไม่ได้ควบคุม โดยผลการศึกษาพบว่า มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าส่งออกสินค้า 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการออกใบอนุญาต หนังสือรับรองต่าง ๆ 2) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับพิธีการศุลกากรในการนำเข้า – ส่งออกสินค้า และ 3) หน่วยงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า ส่งออกสินค้าโดยการสนับสนุน โดยพบปัญหาในการปฏิบัติงานและปัญหาทางกฎหมายตามลำดับ

หทัยรัตน์ อินต้า (2554) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการนำระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งานด้านการเงินและบัญชีของด่านศุลกากรในสังกัดสำนักงานศุลกากร ซึ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสำเร็จโดยเรียงลำดับจากปัจจัยที่มีผลมากที่สุด ได้แก่ 1) นโยบายของผู้บริหาร 2) ด้านโปรแกรม 3) คู่มือปฏิบัติการ 4) ด้านเทคโนโลยี 5) ด้านบุคลากร 6) ด้านการควบคุมภายใน และ 7) ด้านข้อมูล

นอกจากนั้นการศึกษาเกี่ยวกับระบบ National Single Window ในต่างประเทศนั้นมีหลากหลายประเด็นที่มีความน่าสนใจ ดังเช่นในการศึกษาของ McMaster, J. and Nowak, J. (2006) เรื่อง The evolution of trade portals and the Pacific islands countries e-trade facilitation and promotion ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งอธิบายถึงธรรมชาติ, เป้าหมาย, หน้าที่ และประโยชน์ของการอำนวยความสะดวกทางการค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Trade Facilitation) และเพื่ออธิบายถึง การอำนวยความสะดวกทางการค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Trade Facilitation) ของประเทศในกลุ่มแปซิฟิก (Pacific Island Countries: PICs) โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกรณีศึกษาว่า 100 กรณี ซึ่งผลการศึกษาโดยสรุป ผู้วิจัยได้อธิบายผ่านตัวแบบของพัฒนาการของการอำนวยความสะดวกทางการค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Trade Facilitation) ที่แบ่งออกเป็น 4 ระยะ คือ

Stage 1: Pre-Single Window Trade Portals เป็นระยะที่ใช้ระบบ National Single Window เพื่อเชื่อมโยงในระดับภายในประเทศ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับหน่วยงานจำนวนน้อย กว่า 85 ประเทศในกลุ่มประเทศกำลังพัฒนาได้นำเอาระบบ ASYCUDA ของ The United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD) มาใช้ ซึ่งจะเป็นการจำกัดขอบเขตของผู้ใช้ระบบ คือ กรมศุลกากรเท่านั้น ยังไม่มีการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการติดต่อกับหน่วยงานอื่นๆ

Stage 2: National Single Window Portals เป็นระบบของการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว และมีการติดต่อกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐและผู้ประกอบการ และธุรกิจอื่นๆที่มีความเกี่ยวข้องผ่านทางระบบ National Single Window ดังกล่าว

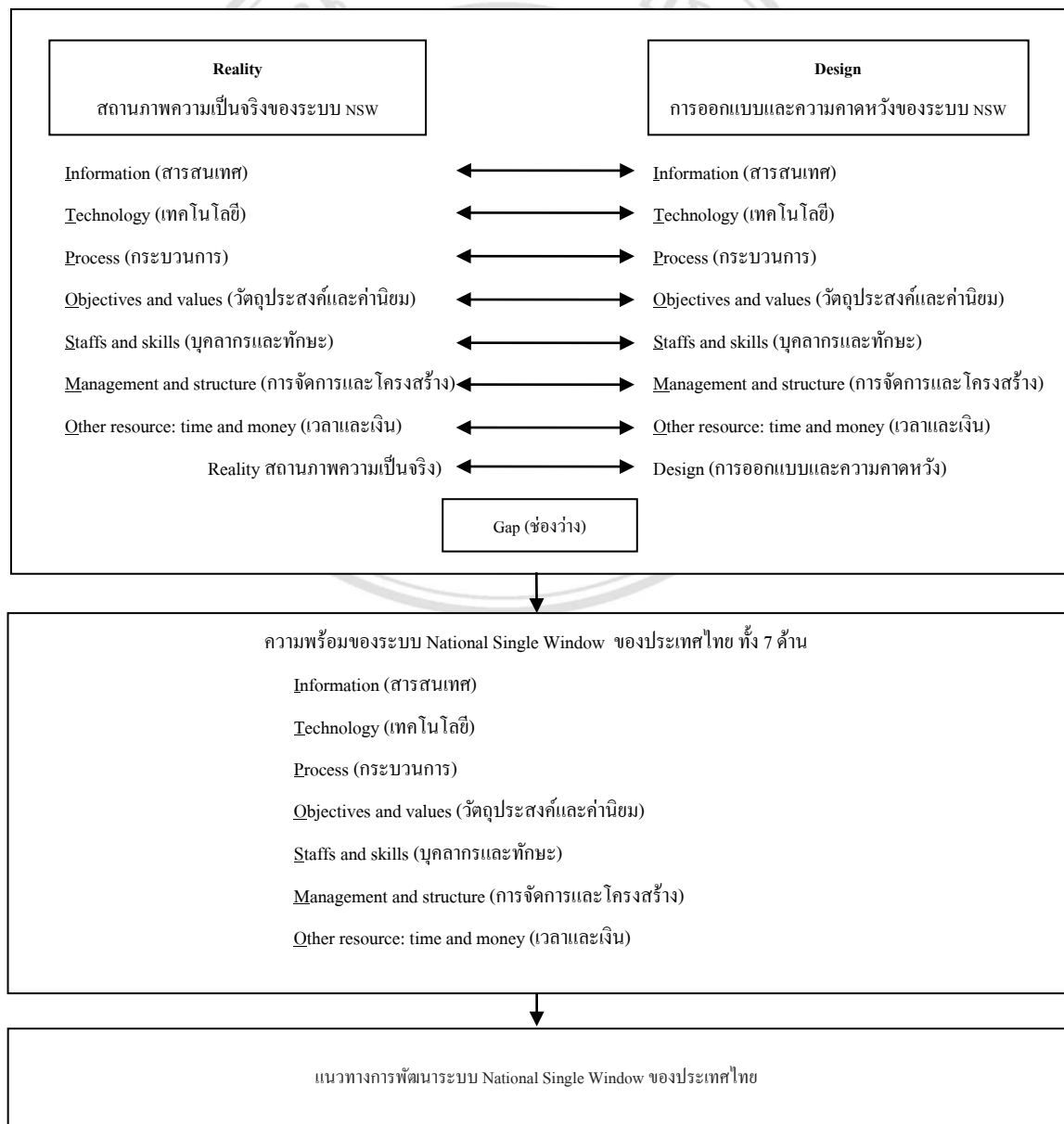
Stage 3: Regional, Multi-nation Portals การบูรณาการระบบ National Single Window ของประเทศต่างๆ ไปสู่การเป็น Single Window ที่เชื่อมโยงกันระหว่างภูมิภาค ซึ่งตัวอย่างของการใช้ระบบ National Single Window ภายในภูมิภาค ได้แก่ ASEAN Single Window และ EU Single Window ซึ่งระบบ ASEAN Single Window เป็นระดับสูงและเปิดกว้างมากกว่า ได้ข้ามผ่านช่วงของการทดลองใช้ มาสู่การใช้จริง ขณะที่ EU Single Window ยังอยู่ในช่วงของการเตรียมความพร้อมในการใช้ระบบ

Stage 4: Global Portals เป็นการบูรณาการกันของ Single Window ในแต่ละภูมิภาค เพื่อเชื่อมโยงกันทั่วโลก ซึ่งยังไม่สามารถเกิดได้ในตอนนี้

อีกทั้ง Tan, Y. H et. al. (2006) ได้พยายามอธิบายถึงความท้าทายของระบบศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Customs) ในงานวิจัยเรื่อง E-customs innovation and transformation: A research

approach ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลโดยการติดตามขั้นตอนในการส่งออกสินค้าเบียร์จากประเทศเนเธอร์แลนด์ เข้าไปสู่ประเทศอังกฤษ และได้ศึกษาถึงขั้นตอนและระเบียบของพิธีการทางศุลกากรในประเด็นดังกล่าว โดยเฉพาะพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Customs) ซึ่งได้สรุปว่าความท้าทายของระบบ e-Customs คือความยากในการจัดการและรักษาเครือข่ายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ที่มีความแตกต่างหลากหลายอย่างมาก

2.6 กรอบแนวคิดงานวิจัย



จากกรอบแนวคิด ในกรอบแรกจะเป็นการอธิบายถึงช่องว่างระหว่างสถานภาพความเป็นจริง(Reality) และการออกแบบและความคาดหวัง (Design) โดยเป็นช่องว่างขององค์ประกอบ ITIOPSMO ที่ประกอบไปด้วย Information (ข้อมูลสารสนเทศ) Technology (เทคโนโลยี) Process (กระบวนการ) Objectives and values (วัตถุประสงค์และค่านิยม) Staffs and skills (บุคลากรและทักษะ) Management and structures (การจัดการและโครงสร้างการจัดการ) Other resources (ทรัพยากรอื่น ๆ: ได้แก่ เงินและเวลา) ซึ่งค่าคะแนนความกว้างของช่องว่างทั้ง 7 จะนำมารวมกันแล้วหาออกมาเป็นค่าเฉลี่ย (ดังในตารางที่ 2.1) และนำมาจัดระดับของช่องว่างทั้งหมดว่ามีความพร้อมมากน้อยเพียงใด ตามกรอบที่สองของกรอบแนวคิด และท้ายที่สุดเมื่อทราบว่ารระบบ NSW ของประเทศไทย มีความพร้อมในระดับใด ก็จะนำเสนอถึงแนวทางการพัฒนาระบบ NSW ของประเทศไทย ดังในกรอบสุดท้ายของกรอบแนวคิด

2.7 ข้อสรุป

ในงานวิจัยฉบับนี้ เลือกรอบแนวคิดทางการประเมินรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือแนวคิด Design – Reality Gap พัฒนาโดย Richard Heeks มาประเมินความพร้อมของการดำเนินงานภายใต้ระบบ National Single Window (NSW) ของประเทศไทย และนำเสนอแนวทางการพัฒนาระบบดังกล่าว เนื่องจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่าแนวคิดดังกล่าวใช้ประเมินรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้จริงและใช้อย่างแพร่หลายทั่วโลก แต่กลับมีน้อยในประเทศไทย แนวคิดนี้จึงเหมาะสมที่จะประเมินความพร้อมของการดำเนินงานภายใต้ระบบ NSW ของประเทศไทย โดยจะประเมินผ่านองค์ประกอบ 7 ด้าน(ITIOPSMO) จากการค้นคว้าจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้สรุปปัญหาของระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ในกรณีศึกษาต่าง ๆ ไว้ในตารางที่ 2.3 และนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดของงานวิจัย

จากกรอบแนวคิดที่ได้นำเสนอไปนั้น มีวัตถุประสงค์หลักในการศึกษาค้นคว้าสองประการ คือ เพื่อประเมินความพร้อมของระบบ National Single Window (NSW) ของประเทศไทย และเพื่อเสนอถึงแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานภายใต้ระบบดังกล่าว ในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้เป็นการนำเสนอแนวคิดใหม่ คือ แนวคิด Design – Reality Gap ที่แพร่หลายในต่างประเทศ แต่ยังไม่ได้นำมาใช้ในการวิจัยของนักศึกษามากนัก ดังนั้นในการวิจัยในครั้งนี้จึงเป็นคุณูปการอย่างหนึ่งที่จะเป็นข้อมูลเบื้องต้นให้ผู้ที่สนใจศึกษาแนวทางของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และการประเมินรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย นอกจากนี้ในการประเมินความพร้อมของระบบ NSW ของประเทศไทยนั้น ยังจะทำให้บุคคลทั่วไปและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบได้ทราบถึงความพร้อม ปัญหาที่เกิดขึ้นของ เพื่อที่จะได้เสนอแนวทางแก้ไข และเป็นก้าวแรกให้กับงานวิจัยอื่น ๆ ที่สนใจในประเด็นดังกล่าว

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

วิธีการดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative) โดยจะใช้การวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) เป็นหลัก ร่วมกับการวิจัยภาคสนามโดยการสัมภาษณ์ (Interview) ผู้ให้ข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการ โดยมีรายละเอียดของระเบียบวิธีวิจัยดังต่อไปนี้

3.1 ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

- 1) ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับระบบ National Single Window (NSW) ของประเทศไทย จากหน่วยงานของรัฐ ทั้งจากเว็บไซต์ของหน่วยงาน บทความ วารสาร รวมไปถึงรายงานข่าวทั้งจากสำนักข่าวในประเทศและต่างประเทศ เพื่อที่จะได้นำเอาข้อมูลต่างๆ เหล่านั้นมาเรียบเรียงและทำความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ National Single Window (NSW) ของประเทศไทย
- 2) ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มประชากรที่จะเกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการ และสามารถนำไปสู่การวิเคราะห์หาคำตอบของงานวิจัย คือ บุคลากรและข้าราชการในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบ National Single Window (NSW) ของประเทศไทย ประกอบไปด้วยหน่วยงานหลัก คือ กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง
- 3) การสร้างเครื่องมือในการวิจัย คือแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง โดยโครงสร้างจะเป็นไปตามแนวคิด Design – Reality Gap ที่อยู่บนฐานขององค์ประกอบ ITPOSMO (Information, Technology, Process, Objective and values, Staffs and skills, Management and structure, Other resources: time and money) กล่าวคือ ในแบบสัมภาษณ์จะประกอบไปด้วยประเด็นหลัก 7 ประเด็น คือ ITPOSMO ดังที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น เนื่องจาก องค์ประกอบ ITPOSMO เป็นทั้งกรอบงานวิจัย ขอบเขตของเนื้อหางานวิจัย และโครงสร้างของคำถามงานวิจัย
- 4) เก็บรวบรวมข้อมูลตามที่ได้วางแผนไว้ คือเก็บรวบรวมจากการค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้อง ร่วมกับการสัมภาษณ์ผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับระบบ National Single Window (NSW) ของ

ประเทศไทย ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลที่รอบด้าน สามารถตอบคำถามและวัตถุประสงค์ของงานวิจัยได้

- 5) เมื่อได้ทำการรวบรวมข้อมูลแล้ว จะเป็นการวิเคราะห์และสรุปข้อมูลที่ได้รับทั้งหมดตามแนวทางของการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงคุณภาพ

3.2 หน่วยการวิเคราะห์ของงานวิจัย

หน่วยการวิเคราะห์ในการศึกษาวิจัยในประเด็นของการประเมินผลการดำเนินงานภายใต้ระบบ National Single Window (NSW) ของประเทศไทยนี้ จะวิเคราะห์ภาพรวมของความพร้อมของการดำเนินงาน โดยไม่มีพื้นที่เฉพาะเจาะจงเป็นกรณีศึกษา ดังนั้นในการวิเคราะห์อภิปรายผลจึงจะเป็นการกล่าวในภาพรวม โดยนำผลที่ได้จากการเก็บข้อมูลจากผู้ที่มีความเกี่ยวข้อง มาวิเคราะห์และอธิบายให้เห็นถึงช่องว่างระหว่าง การออกแบบและความคาดหวัง (Design) กับสถานการณ์ความเป็นจริง (Reality) ของการดำเนินงาน และเสนอแนะแนวทางการพัฒนาตามกรอบของแนวคิดที่ใช้ในงานวิจัย

3.3 แหล่งที่มาของเอกสารที่ใช้ในการวิจัย

ในงานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) ที่รวมกับการวิจัยภาคสนาม คือ การสัมภาษณ์ (Interview) ดังนั้นการค้นคว้าวิจัยทางเอกสารจึงมีความสำคัญมากที่จะทำให้ได้ข้อมูลที่ต้องการ โดยเอกสารที่จะใช้ในการศึกษาค้นคว้าจะแบ่งเป็น 3 แหล่ง คือ

- 1) แหล่งข้อมูลจากงานวิจัยทั้งของประเทศไทยและต่างประเทศ ที่ได้มีการค้นคว้าและสรุปเอาผลของการศึกษาของงานวิจัยเหล่านั้น มาเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ผลของงานวิจัยชิ้นนี้ต่อไป
- 2) แหล่งข้อมูลจากเอกสารของหน่วยงานราชการคือกรมศุลกากร และหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับระบบ National Single Window (NSW) ของประเทศไทย
- 3) แหล่งข้อมูลเอกสารอื่นๆ เช่น เอกสารที่เกี่ยวข้องจากผู้ประกอบการ, บทความวิชาการทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ, เอกสารจากผู้เชี่ยวชาญในระบบ National Single Window (NSW) ของประเทศไทย เป็นต้น

3.4 การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล

ในการวิจัยฉบับนี้จะทำการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลโดยใช้วิธีการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบลูกโซ่ (Snowball Sampling) เนื่องจากวิธีการนี้จะช่วยให้เข้าถึงผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญได้โดยคำแนะนำจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบ National Single Window (NSW) ของประเทศไทย และนอกจากนั้นการใช้วิธีการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบลูกโซ่นี้จะช่วยให้ค้นพบผู้ที่ให้ข้อมูลที่เป็นผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ และการใช้วิธีที่ได้รับการแนะนำต่อมาจากบุคคลแรกเช่นนี้ ทำให้การคัดเลือกผู้ให้สัมภาษณ์มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะได้รับการแนะนำจากผู้ที่มีความเกี่ยวข้อง และจะเริ่มค้นโดยการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ก่อนเพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลดังกล่าวเสนอแนะผู้ที่เกี่ยวข้องได้ต่อไป ในที่นี้ผู้ให้ข้อมูลที่คัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง คือ บุคลากรปฏิบัติงานภายในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมศุลกากร โดยใช้วิธีการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยพิจารณาจากการที่เป็นผู้ดำรงตำแหน่งที่เกี่ยวข้อง และผู้มีหน้าที่ปฏิบัติงานโดยตรง และการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบลูกโซ่ (Snowball Sampling) จากเจ้าหน้าที่ภาครัฐเป็นผู้แนะนำในการที่สัมภาษณ์บุคลากรอื่นๆ ที่มีความเกี่ยวข้อง ซึ่งผู้ให้ข้อมูลในงานวิจัยชิ้นนี้ มีทั้งหมด 11 คน ได้แก่

- 1) ผู้อำนวยการฝ่ายแผนงานและมาตรฐาน สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร กรมศุลกากร
- 2) หัวหน้าฝ่ายมาตรฐานและการเชื่อมโยงข้อมูล สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร กรมศุลกากร
- 3) หัวหน้าฝ่ายกำกับดูแลและพัฒนาระบบ NSW สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร กรมศุลกากร
- 4) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมศุลกากร จำนวน 3 คน
- 5) พนักงานปฏิบัติงาน ด้านศุลกากรท่าอากาศยานเชียงใหม่ จำนวน 1 คน
- 6) พนักงานปฏิบัติงาน ด้านศุลกากรเชียงแสน จำนวน 1 คน
- 7) ผู้เชี่ยวชาญทางด้านระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 2 คน
- 8) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ กรมขนส่งทางบก 1 คน

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลของงานวิจัยนี้จะเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภทร่วมกัน ดังนี้

1) ข้อมูลปฐมภูมิ

ข้อมูล que เก็บรวบรวมจากผู้ให้ข้อมูล ที่ทำการศึกษาโดยการสัมภาษณ์ (Interviewing) จากผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ และผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับระบบ NSW ของประเทศไทย เพื่อที่จะได้รับข้อมูลที่ตรงกับสถานภาพความเป็นจริงมากที่สุด

ในการให้ค่าคะแนนในแต่ละองค์ประกอบ ITPOSMO นั้น จะสอบถามจากความเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ ถึงความเห็นเกี่ยวกับขนาดของช่องว่างในแต่ละองค์ประกอบว่ามีความห่างระหว่าง การออกแบบและความคาดหวัง (Design) กับสถานภาพความเป็นจริง (Reality) มากน้อยเพียงใด แล้วจึงนำเอาข้อมูลคะแนนที่ได้รับดังกล่าว มาหาค่าเฉลี่ย และสรุปออกมาเป็นค่าคะแนนเฉลี่ยในแต่ละองค์ประกอบ

2) ข้อมูลทุติยภูมิ

ประกอบไปด้วยข้อมูลจากหนังสือ โดยส่วนมากจะมาจากบทความทางวิชาการ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ บทความ รายงานต่างๆ จากหน่วยงานภาครัฐ ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน ตัวอย่างการเก็บรวบรวมเช่น กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง, ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), ฐานข้อมูล Scholar, ฐานข้อมูล Scopus, ฐานข้อมูล Science direct, ฐานข้อมูลหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และจากรายงานข่าวจากสื่อมวลชน ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

3.6 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาถึงความพร้อมของระบบพิธีศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบบริการเชื่อมโยงข้อมูลเบ็ดเสร็จของไทย ประการแรก ผู้วิจัยจะใช้วิธีการวิจัยเอกสาร ร่วมกับการสัมภาษณ์ ดังนั้นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งโครงสร้างของคำถามในแบบสัมภาษณ์จะเรียงตามองค์ประกอบ ITPOSMO ของแนวคิด Design-Reality Gap (ดังที่ได้อธิบายในส่วน of แนวคิดที่ใช้ในงานวิจัย) และจากข้อสรุปที่ค้นพบจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำเอาแนวคิด Design – Reality Gap มาประเมินโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (ทั้งในต่างประเทศและในประเทศไทยเอง) จะถูกนำมาใช้เป็นกรอบหรือแนวทางในการตั้งคำถามในแบบสัมภาษณ์ โดยโครงสร้าง

ของแบบสัมภาษณ์ดังกล่าวนี้ ในเบื้องต้นได้ศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นงานวิจัยที่ได้นำแนวคิด Design – Reality Gap มาใช้วิเคราะห์ เช่น งานวิจัยของ Ibrahim, O. and Ahmad Nawi, H. S. (2012), Heeks, R. (2013¹), Josept, C. and Wescott, G. (2013), Hwang, J. and Syamsuddin, I. (2008), Chan, Y. L. (2008), Hawari, A. A., and Heeks, R. (2010) เป็นต้นและผู้วิจัยได้จำแนกรายละเอียดขององค์ประกอบ ITOPSMO ที่เป็นประเด็นหลักในการศึกษาเพื่อจะได้นำเอามาเป็นกรอบในการสร้างแบบสัมภาษณ์ของงานวิจัยนี้

จากข้อมูลที่ได้รับจากส่วนแรก นำไปสู่การเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานภายใต้ระบบ National Single Window (NSW) ของประเทศไทย ทั้งนี้ก็ได้ใช้อุปกรณ์ในการบันทึกเสียง และการจดบันทึกพร้อมด้วย

3.7 การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้จะใช้วิธีการตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation method) ในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้ทำการศึกษาค้นคว้า

3.8 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในส่วนของขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัยชิ้นนี้ ประกอบไปด้วย

- 1) การสร้างกรอบแนวคิดการวิเคราะห์ข้อมูล
- 2) การตรวจสอบข้อมูล
- 3) การจดบันทึกข้อมูล
- 4) การทำแฟ้มข้อมูล
- 5) การทำรหัสข้อมูล
- 6) การทำข้อสรุปเบื้องต้น
- 7) การสร้างบทสรุปและการพิสูจน์บทสรุป

¹ Heeks, R., “e-Government in Africa: Promise and practice,” Text file: http://www.sed.manchester.ac.uk/idpm/research/publications/wp/igovernment/documents/igov_wp13.pdf 2 January 2013.

การตีความดังกล่าวนี้จะใช้การตีความข้อมูลในแนวทางการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ที่เป็นแนวทางที่ใช้อย่างแพร่หลายในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ และนำเสนอข้อมูลในเชิงพรรณนา (Descriptive)

3.9 กรณีศึกษาเรื่อง โครงการการจัดตั้งระบบ National Single Window ของประเทศไทย

ส่วนนี้การอธิบายถึงภาพรวมของโครงการการจัดตั้งระบบ National Single Window (NSW) ของประเทศไทย ซึ่งในส่วนแรกนั้นจะกล่าวถึงประวัติความเป็นมาของโครงการการจัดตั้งระบบ NSW รวมไปถึงรายละเอียดเกี่ยวกับหน่วยงานภาครัฐทั้งหมดที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางด้านการนำเข้า ส่งออก ผ่านระบบ NSW และความเป็นมาของการริเริ่มความร่วมมือ ASEAN Single Window (ASW) อันเป็นเป้าหมายที่ทุกประเทศในอาเซียนจะต้องดำเนินการให้ประสบความสำเร็จ

3.9.1 ความหมายและความเป็นมาของโครงการการจัดตั้งระบบ National Single Window (NSW) ของประเทศไทย²

ในส่วนนี้ ผู้เขียนต้องการอธิบายถึงการใช้คำว่า “National Single Window” (NSW) ที่มักจะสร้างความสับสนให้แก่บุคคลทั่วไปเป็นอย่างมาก คำว่า National Single Window เป็นคำที่มีความหมายกว้าง ไม่เฉพาะเจาะจงในด้านใดด้าน คือ ระบบกลางสำหรับแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศของประเทศ (National) โดยทำธุรกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศบนระบบอิเล็กทรอนิกส์ภายในหน้าต่างเดียว (Single Window) ทั้งนี้เป้าหมายการจัดตั้งระบบ National Single Window หรือ NSW ของประเทศไทย คือ การที่หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน และหน่วยงานอื่นๆ สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศทุกประเภทผ่านระบบกลาง NSW ณ จุดเดียว ซึ่งการพัฒนา ระบบ NSW ของประเทศไทยนั้น เริ่มต้นด้วยการพัฒนาการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางด้านศุลกากรก่อน กล่าวได้ว่า การแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศทางด้านศุลกากรเป็นจุดเริ่มต้นจุดหนึ่งในระบบ NSW ของประเทศไทย ที่จะมีการขยายขอบเขตของการแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศออกไปเรื่อยๆ ในอนาคต

การเริ่มต้นพัฒนาระบบ NSW ด้วยการพัฒนาการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางด้านศุลกากรนั้น เนื่องมาจากสภาพการแข่งขันทางธุรกิจระหว่างประเทศที่เพิ่มมากขึ้น ทั้งการแข่งขันในตัวสินค้า ระบบการบริหารจัดการ การแข่งตลาดระหว่างผู้ประกอบการ รวมไปถึงการกีดกันทางการค้าจากต่างประเทศ ล้วนส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการ นอกจากนั้นภาวะเศรษฐกิจของประเทศไทยเองที่

² สรุปรูปข้อมูลจาก นพจิตร เหลืองช่อศิริ (2556), เอกสาร TOR โครงการ NSW, และการสัมภาษณ์ ผอ. ฝ่ายแผนงานและมาตรฐาน หัวหน้าหัวหน้าฝ่ายมาตรฐานและการเชื่อมโยงข้อมูล หัวหน้าฝ่ายกำกับดูแลและพัฒนาระบบ NSW

มีความผันผวนอันเนื่องมาจากความขัดแย้งทางการเมือง ปัญหาค่าเงินบาท ภาวะดอกเบี้ยและราคาน้ำมันที่สูงขึ้น ด้วยเหตุนี้ภาครัฐจึงจำเป็นต้องมีบทบาทสำคัญในการอำนวยความสะดวกทางการค้าเพื่อเป็นการลดต้นทุนให้กับผู้ประกอบการ และเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการทำธุรกรรม เพื่อให้ผู้ประกอบการไทยมีศักยภาพในการแข่งขันมากขึ้น

ในช่วงปี พ.ศ. 2546 – 2548 เป็นช่วงที่มีการศึกษาและพัฒนาระบบที่จะช่วยอำนวยความสะดวกทางด้านโลจิสติกส์ของไทย สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศ และการจัดตั้งระบบ NSW ถือเป็นยุทธศาสตร์อย่างหนึ่งที่จะต้องทำเพื่ออำนวยความสะดวกทางด้านโลจิสติกส์ของประเทศไทย จึงมีการจัดตั้ง “โครงการพัฒนาระบบเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลและบริการภาครัฐเพื่อการนำเข้า ส่งออก และโลจิสติกส์” (Single Window e-Logistics: SWeL) เพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้า เพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนในการทำธุรกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง แต่เนื่องจากการดำเนินโครงการให้ประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องอาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก รวมไปถึงขั้นตอนต่างๆ ในการนำเข้า ส่งออก ต้องอยู่ภายใต้กฎหมายหลายฉบับ ของหลายหน่วยงาน ทำให้การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบหรือขั้นตอนในแต่ละหน่วยงานมีความยุ่งยาก ทำให้โครงการดังกล่าวไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้

ต่อมาได้มีมติคณะรัฐมนตรีลงวันที่ 7 ธันวาคม ปี 2548 เห็นชอบให้กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบในการดำเนินการจัดตั้งระบบ National Single Window (NSW) ของประเทศไทย และให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า ส่งออก ต้องให้ความร่วมมือเพื่อร่วมกันผลักดันให้ระบบ NSW จัดตั้งได้สำเร็จตามเป้าหมาย นอกจากนั้นในปีเดียวกัน วันที่ 9 ธันวาคม ได้มีการทำข้อตกลง ASEAN Single Window (ASW) ซึ่งเป็นความร่วมมือที่จะพัฒนาระบบ National single Window (NSW) ของแต่ละประเทศในอาเซียน ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลทางด้านศุลกากร การนำเข้า ส่งออกสินค้าระหว่างประเทศสมาชิกในอาเซียนได้ โดยได้มีการทำความตกลงว่าด้วยการอำนวยความสะดวกทางด้านศุลกากรด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียวของอาเซียน (Agreement to Establish and Implement the ASEAN Single Window) โดยรัฐมนตรีเศรษฐกิจอาเซียนได้ร่วมลงนามในความตกลงดังกล่าวเมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2548 ณ กรุงกัวลาลัมเปอร์ ประเทศมาเลเซีย เพื่อการอำนวยความสะดวกทางการค้าระหว่างประเทศทั้งการนำเข้า การส่งออก และการเคลื่อนย้ายสินค้าระหว่างกลุ่มประเทศอาเซียนให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ลดต้นทุนการค้าสินค้าและบริการ การบริหารจัดการ และการใช้ทรัพยากรต่างๆ รวมไปถึงการเชื่อมโยงข้อมูลในรับรองแหล่งกำเนิดสินค้ากับประเทศ FTA และอื่นๆ และเชื่อมโยงข้อมูลทาง

ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างภาคธุรกิจอาเซียน ทั้งนี้การลงนามในความตกลงดังกล่าวทำให้ 6 ประเทศสมาชิกอาเซียน ประกอบไปด้วยประเทศบรูไน, อินโดนีเซีย, มาเลเซีย, ฟิลิปปินส์, ไทย, และสิงคโปร์ มีข้อผูกพันในการจัดตั้งระบบ NSW ภายในปี 2551 สำหรับประเทศกัมพูชา, ลาว, พม่า, และเวียดนาม จะต้องดำเนินการจัดตั้งระบบ NSW ภายในปี 2555

หลังจากนั้น วันที่ 19 กรกฎาคม 2550 คณะกรรมการบริหารจัดการขนส่งสินค้าและบริการของประเทศ (คปส.) ได้มีมติแต่งตั้ง คณะอนุกรรมการพัฒนาระบบเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลและบริการภาครัฐ เพื่อนำเข้า ส่งออก และโลจิสติกส์ โดยมีกรมศุลกากรเป็นเลขานุการ เพื่อทำหน้าที่ในการจัดทำแผนปฏิบัติและบูรณาการแผนงาน โครงการเพื่อพัฒนาระบบ NSW ให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมและสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และดำเนินการปรับแก้กฎระเบียบข้อบังคับ กฎหมายที่เป็นอุปสรรค รวมไปถึงการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดทำกรปรับลดขั้นตอน ต่อมาได้มีการอนุมัติงบประมาณและจัดซื้อระบบ NSW ของประเทศในปีถัดมา และได้มีการพัฒนาระบบ NSW อย่างต่อเนื่องเป็นลำดับ โดยสรุปได้ตามภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.1: การพัฒนาระบบ National Single Window ของประเทศไทย

สำหรับประเด็นเรื่องการให้บริการทางด้านศุลกากรนั้น ประเทศไทยได้เริ่มพัฒนาบริการทางด้านศุลกากรให้เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้มาตรฐานสากล (UN/EDIFACT)³ นับตั้งแต่ พ.ศ. 2541

³ UN/EDIFACT (United Nations Electronic Data Interchange for Administration, Commerce and Transport) เป็นมาตรฐานการใช้งานในระบบ EDI (Electronic Data Interchange) ซึ่งอยู่ในรูปแบบมาตรฐานสากลสามารถใช้ร่วมกันได้อย่างกว้างขวาง (สถาบันรหัสสากล, 2558)

เป็นต้นมา ซึ่งก่อนหน้านี้การแลกเปลี่ยนข้อมูลทางด้านการนำเข้า ส่งออก ใช้ระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเอกสารกระดาษ และได้มีการเปลี่ยนแปลงมาเป็นระบบการแลกเปลี่ยนเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Data Interchange (EDI)⁴ ที่สามารถให้บริการในระบบดังกล่าวนี้ได้ทั่วประเทศใน พ.ศ. 2543 รวมทั้งได้มีการพัฒนาการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการค้าระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง และพัฒนาเป็นการให้บริการทางด้านศุลกากรแบบไร้เอกสาร

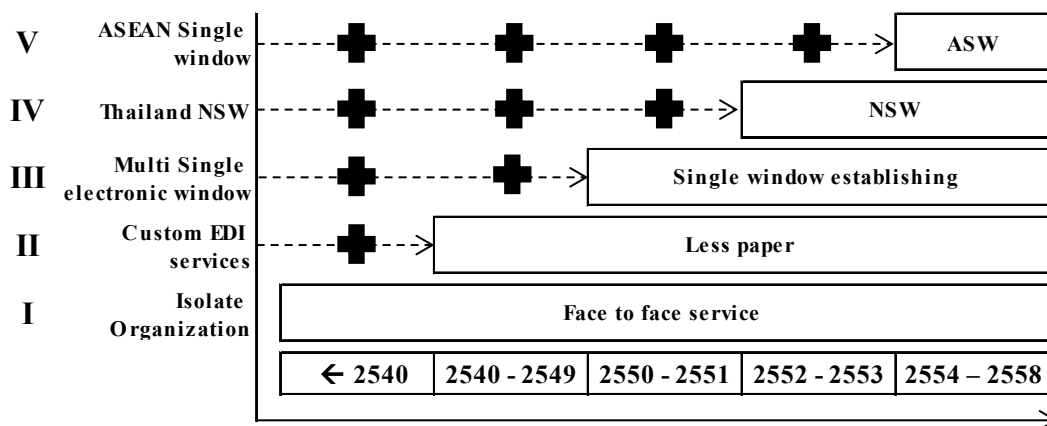
ต่อมามีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี PKI and Digital Signature⁵ แทนการลงลายมือชื่อด้วยมือใน พ.ศ. 2549 ซึ่งเป้าหมายหลักของการเปลี่ยนแปลงระบบการให้บริการ คือการแลกเปลี่ยนเอกสารแบบไม่ต้องใช้กระดาษ (Paperless) โดยสามารถขยายการให้บริการนำเข้าส่งออกแบบไร้เอกสารทั่วประเทศในเดือนกรกฎาคม 2551 ดังนั้นในปี พ.ศ. 2550 – 2551 จึงเป็นช่วงเวลาของการพัฒนาระบบ National Single Window ของประเทศไทย โดยมีเป้าหมาย คือ การบูรณาการการเชื่อมโยงข้อมูลทางด้านการนำเข้า ส่งออก ระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องได้ทั้ง 36 หน่วยงาน และขยายเป้าหมายไปสู่การบูรณาการระบบ ASEAN Single Window ภายในปี พ.ศ. 2558 (ภาพที่ 3.2)

⁴ Electronic Data Interchange (EDI) คือ การติดต่อสื่อสารด้วยระบบคอมพิวเตอร์ กับคอมพิวเตอร์ ซึ่งระบบ EDI จะช่วยในการเปลี่ยนข้อมูลจากการใช้แรงงาน และเอกสารกระดาษมาเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการลดต้นทุน ขั้นตอนการแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านระบบ EDI ของกรมศุลกากรเริ่มจาก ผู้ประกอบการบันทึกข้อมูลใบขนสินค้า ผ่านโปรแกรมเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ของตนเอง จากนั้นส่งข้อมูลผ่านสายสื่อสารเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร เครื่องคอมพิวเตอร์นี้จะทำการตรวจสอบความถูกต้อง ออกเลขที่ใบขนสินค้า กำหนดเงื่อนไข การตรวจของช่องเขียว หรือ ช่องแดง แล้วแจ้งให้ผู้ประกอบการทราบผ่านสายสื่อสาร จากนั้นผู้ประกอบการ ก็สามารถนำใบขนสินค้าไปชำระค่าภาษีอากรในที่ทำการศุลกากร หรือผ่าน ธนาคารและนำใบขนสินค้าหรือเอกสารดังกล่าว ไปยื่นที่ฝ่ายตรวจสินค้า เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ ก็สามารถรับของออกมาจากอาคารศุลกากรได้ ระบบ EDI สามารถออกของได้รวดเร็วยิ่งขึ้นมีระบบข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย ลดค่าใช้จ่ายและลดระยะเวลาในการจัดเตรียมข้อมูล รวมไปถึงช่วยลดต้นทุน การบริหารระบบสินค้าคงคลังและนำไปสู่การลดต้นทุนการผลิตได้ในที่สุด (กรมศุลกากร, 2558)

⁵ Public Key Infrastructure – PKI (โครงสร้างพื้นฐานกุญแจสาธารณะ) เป็นเทคโนโลยีที่อาศัยระบบรหัสแบบกุญแจสาธารณะ (Public Key Cryptography) ที่ประกอบด้วยกุญแจส่วนตัว (Private key) และกุญแจสาธารณะ (Public key) ซึ่งโครงสร้างดังกล่าวใช้ในการพิสูจน์ตัวจริง (Authentication) รวมทั้งการรักษาความลับของข้อมูล (Data Confidentiality) ความครบถ้วนของข้อมูล (Data Integrity) และการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ (Non-repudiation)

Digital Signature (การลงลายมือชื่อดิจิทัล) คือ การรับรองข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งมานั้นเป็นข้อมูลที่ส่งโดยผู้ส่งที่อ้างไว้จริง และใช้ลายมือชื่อดิจิทัลนี้ในการตรวจสอบข้อมูลว่ามีการปลอมแปลงในระหว่างขั้นตอนการส่ง (Thailand NRCA, 2558)

โดยที่กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการจัดตั้งระบบ National Single Window ตามมติคณะรัฐมนตรีลงวันที่ 7 ธันวาคม ปี 2548 (กรมศุลกากร)

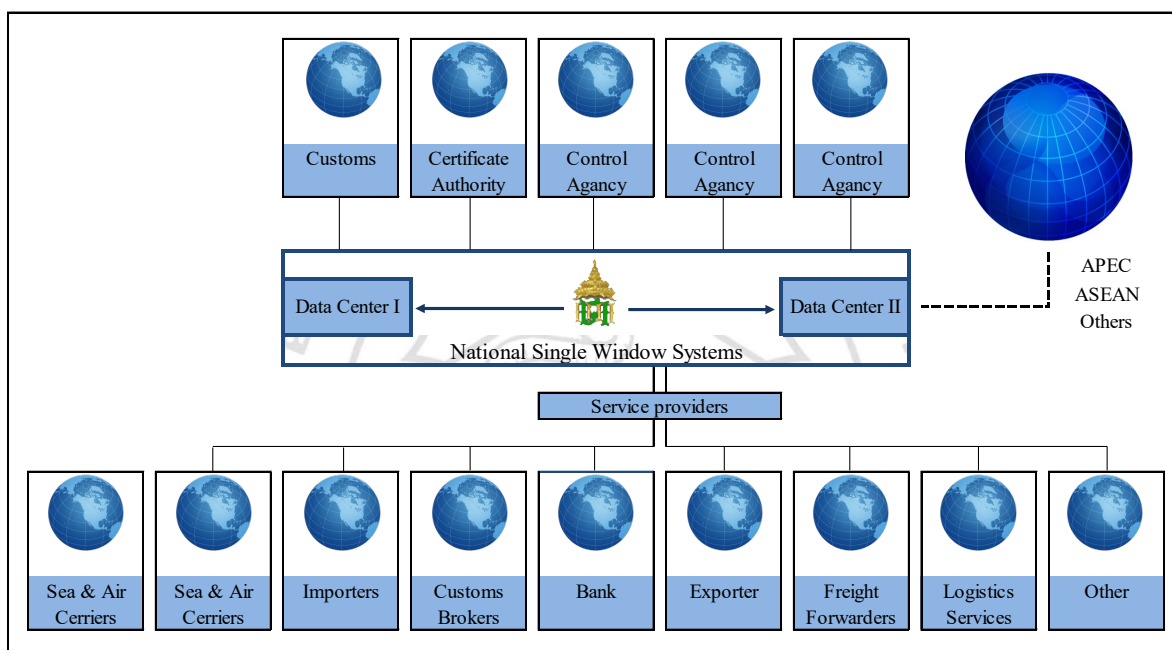


ภาพที่ 3.2: พัฒนาการการแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศทางด้านการศุลกากรผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย (Simmahat, K, 2013)

ในด้านผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับ เมื่อระบบ NSW ได้รับการพัฒนาอย่างสมบูรณ์นั้น จากข้อมูลในเว็บไซต์ทางการโดยผู้รับผิดชอบโครงการการจัดตั้งระบบ National Single Window ของประเทศไทย ภายใต้กรมศุลกากร ได้ระบุว่าการพัฒนาระบบ NSW ของประเทศไทยจะช่วยลดภาระในการกรอกข้อมูลซ้ำซ้อนของผู้เกี่ยวข้อง โดยสามารถกรอกข้อมูลเพียงชุดเดียวแล้วส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทางอิเล็กทรอนิกส์แบบอัตโนมัติ รวมถึงการใช้ข้อมูลร่วมกันทั้งหน่วยงานภายในประเทศและหน่วยงานต่างประเทศ ช่วยลดระยะเวลาการให้บริการของภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าส่งออก และลดต้นทุนค่าใช้จ่ายของผู้ประกอบการในกระบวนการนำเข้าและส่งออกในภาพรวมของประเทศได้ประมาณ 82,000 - 100,000 ล้านบาทต่อปี (เปรียบเทียบกับการใช้ระบบเอกสาร)

ทั้งนี้ กรอบการพัฒนาระบบ NSW (NSW conceptual model) หรือภาพรวมของการพัฒนาระบบ NSW ที่ผู้จัดทำโครงการออกแบบและมีความคาดหวังให้การดำเนินโครงการประสบความสำเร็จ (ภาพที่ 3.3) จะประกอบไปด้วยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของโครงการทั้งหมด 3 กลุ่มใหญ่ ได้แก่ 1) กลุ่มหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 36 หน่วยงาน (กลุ่มด้านบนสุด) 2) กลุ่มหน่วยงานภาครัฐภายในประเทศ (กลุ่มด้านล่าง) และ 3) กลุ่มหน่วยงานต่างประเทศ ซึ่งในที่นี่ระบบ NSW จะทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลทั้งหมดที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า ส่งออก ทั้งการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ (G2G) และการ

แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานภาคธุรกิจ (G2B) ไปจนถึงการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างภาคธุรกิจ (B2B) ที่เริ่มพัฒนาการเชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยเล็กไปสู่หน่วยใหญ่ กล่าวคือ เริ่มพัฒนาจากการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานภาครัฐก่อน และจึงขยายการพัฒนาไปสู่การเชื่อมโยงข้อมูลกับภาคธุรกิจทั้งในและต่างประเทศ⁶



ภาพที่ 3.3: กรอบการพัฒนาระบบ NSW (NSW conceptual model)

3.9.2 หน่วยงานภาครัฐที่มีความเกี่ยวข้องภายใต้ระบบ National Single Window (NSW)

ระบบ NSW เป็นระบบกลางสำหรับการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางด้านการนำเข้า ส่งออก ระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องถึง 36 หน่วยงาน และเป็นการแลกเปลี่ยนระหว่างหน่วยงานธุรกิจอีกด้วย ซึ่งในขณะนี้ การดำเนินงานโครงการการจัดตั้งระบบ NSW โดยกรมศุลกากร ได้เน้นการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ 36 หน่วยงาน ให้ประสบความสำเร็จเป็นอันดับแรกภายในปี 2558 แล้วจึงพัฒนาระบบให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภาคเอกชนอื่นๆ ต่อไป ทั้งนี้หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องภายใต้ระบบ NSW จะแสดงในตารางที่ 3.1 ซึ่งเป็นการสรุปจากเอกสาร เอกสารบันทึกการประชุมเร่งรัดการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูล แบบบูรณา

⁶ เรียบเรียงข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ของสำนักเทคโนโลยีและสารสนเทศ กรมศุลกากร วันที่ 9 เมษายน 2558

การผ่านระบบ National Single Window (NSW) ของประเทศไทย เพื่อรองรับ AEC 2015 ของกรม
ศุลกากร ดังนี้

ตารางที่ 3.1: รายชื่อหน่วยงานภาครัฐที่เชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบ NSW

รายชื่อหน่วยงานที่เชื่อมโยงกับข้อมูลระบบ NSW	
กระทรวงการคลัง	
1	กรมศุลกากร
2	กรมสรรพสามิต
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	
3	สำนักงานกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยาง
4	กรมปศุสัตว์
5	กรมประมง
6	สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ
7	กรมวิชาการเกษตร
กระทรวงอุตสาหกรรม	
8	การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
9	สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน
10	สำนักงานคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย
11	กรมโรงงานอุตสาหกรรม
12	กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่
13	สถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์
14	สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
15	สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
กระทรวงพาณิชย์	
16	กรมการค้าต่างประเทศ
17	กรมการค้าภายใน

ตารางที่ 3.1: รายชื่อหน่วยงานภาครัฐที่เชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบ NSW (ต่อ)

รายชื่อหน่วยงานที่เชื่อมโยงกับข้อมูลระบบ NSW	
กระทรวงสาธารณสุข	
18	กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
19	สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
20	กรมควบคุมโรค
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	
21	กรมป่าไม้
22	กรมทรัพยากรธรณี
23	กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช
กระทรวงพลังงาน	
24	กรมธุรกิจพลังงาน
25	กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ
กระทรวงคมนาคม	
26	กรมการขนส่งทางบก
27	การทำเรือแห่งประเทศไทย
28	กรมการบินพลเรือน
29	บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
30	กรมเจ้าท่า
กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	
31	สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
กระทรวงวัฒนธรรม	
32	กรมศิลปากร
กระทรวงกลาโหม	
33	กรมการอุตสาหกรรมทหาร
กระทรวงมหาดไทย	
34	กรมการปกครอง

ตารางที่ 3.1: รายชื่อหน่วยงานภาครัฐที่เชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบ NSW (ต่อ)

รายชื่อหน่วยงานที่เชื่อมโยงกับข้อมูลระบบ NSW	
กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	
35	สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ
หน่วยงานเอกชน	
36	หอการค้าไทยและสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย

3.9.3 ความเป็นมาของโครงการจัดตั้งระบบ ASEAN Single Window (ASW)

ระบบ ASEAN Single Window (ASW) เป็นการเชื่อมโยงข้อมูลการนำเข้า การส่งออก และโลจิสติกส์ ระหว่างประเทศในอาเซียน เพื่ออำนวยความสะดวกและลดต้นทุนการเคลื่อนย้ายสินค้า การบริหารจัดการ การใช้ทรัพยากร และบริการต่างๆของภูมิภาคอาเซียน ซึ่งเป็นการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างระบบ National Single Window ของ 10 ประเทศอาเซียนอย่างปลอดภัย ซึ่งจะมี Regional Service เป็นศูนย์กลางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร สำหรับประชาชนทั่วไป และสมาชิก (สินมหัต เกียรติจิณานนท์, 2556⁷)

วัตถุประสงค์ของการเชื่อมโยงระบบ ASW คือเพื่อการกระตุ้นการขนส่งสินค้าให้มีความรวดเร็ว รองรับการพัฒนาทางเศรษฐกิจภายในอาเซียน และเพื่อส่งเสริมให้เกิดศักยภาพในการแข่งขันของประเทศสมาชิก โดยใช้มาตรฐานเดียวกันทั้ง 10 ประเทศสมาชิก และส่งเสริมให้แต่ละประเทศสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกันได้อย่างมีความปลอดภัย สะดวก ประหยัดเวลา และมีความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ASEAN Single Window Portal, 2013)

ประเทศสมาชิกอาเซียนลงนามความตกลงเมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม ปี 2554 เพื่อพัฒนาโครงการนำร่องเชื่อมโยงข้อมูลใบรับรองแหล่งกำเนิดสินค้าอาเซียน (ATIGA Form D) และใบขนสินค้าของอาเซียน (ACDD: ASEAN Customs Declaration Document) โดยมีประเทศที่เข้าร่วมโครงการนำร่องในปี 2555 ประกอบด้วย ไทย อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ เวียดนาม และบรูไน สำหรับประเทศลาว กัมพูชา และพม่า คาดว่าจะทยอยเชื่อมโยง ASEAN Single Window ตั้งแต่นั้น

⁷ สินมหัต เกียรติจิณานนท์ “Thailand National Single Window + ASEAN Single Window”

2556 เป็นต้นไป ความสำเร็จของระบบ ASW จะช่วยอำนวยความสะดวกทางการค้า และลดต้นทุน การเคลื่อนย้ายสินค้าระหว่างอาเซียน รวมถึงการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างอาเซียนและ นอกภูมิภาคอาเซียนในอนาคตด้วย (สินมหัต เกียรติงานนท์, 2556⁸)

1) **โครงการนำร่อง ASEAN Single Window สำหรับเชื่อมโยงข้อมูลใบรับรองแหล่งกำเนิด สินค้าอาเซียน (ATIGA Form D)**

จัดทำขึ้นเป็นกรณีศึกษาสำหรับทดสอบความพร้อมของระบบ National Single Window ของแต่ละประเทศ และของอาเซียนระหว่าง 7 ประเทศสมาชิกอาเซียน ในเดือนกันยายน ปี 2555 เป็นต้นไป และคาดว่าจะประเมินผลการดำเนินงานในปลายปี 2555 หรือต้นปี 2556 ความสำเร็จของโครงการนี้จะนำไปสู่การใช้ใบรับรองแหล่งกำเนิดสินค้าของอาเซียนแบบไร้ เอกสาร (e-ATIGA Form D) ในอนาคต เพื่อช่วยลดต้นทุนผู้ส่งออก และผู้นำเข้าในการจัดทำ และจัดส่งเอกสารใบรับรองแหล่งกำเนิดสินค้าให้หน่วยงานต่างๆ ภายในประเทศ และ ระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียน และสามารถป้องกันการปลอมแปลงใบรับรองแหล่งกำเนิด สินค้าของอาเซียนได้แบบเรียลไทม์ โดยปัจจุบันได้มีโครงการนำร่องรูปแบบและมาตรฐาน การเชื่อมโยงข้อมูลทางเทคนิคระหว่างประเทศไทยและอินโดนีเซีย (สินมหัต เกียรติงานนท์, 2556⁹)

2) **โครงการนำร่อง ASEAN Single Window สำหรับเชื่อมโยงข้อมูลขนสินค้าของอาเซียน (ASEAN Customs Declaration Document: ACDD)**

จัดทำขึ้นสำหรับทดสอบความพร้อมของระบบ National Single Window ของแต่ละประเทศ และของอาเซียน ระหว่าง 7 ประเทศสมาชิกอาเซียน (ไทย อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ บรูไน และเวียดนาม) ซึ่งโครงการนี้เป็นการเชื่อมโยงข้อมูลใบขนสินค้าขาออก ระหว่างศุลกากรอาเซียน ทำให้ศุลกากรอาเซียนทราบข้อมูลการนำเข้าสินค้าจากประเทศ สมาชิกได้ล่วงหน้าก่อนที่จะมาถึงศุลกากรประเทศนำเข้า จึงสามารถใช้ข้อมูลล่วงหน้า

⁸ สิน ม ห ต เกียรติงาน น ท์ “Thailand National Single Window & ASEAN Single Window” ไฟล์ข้อ ความ www.thainsw.net 3 ตุลาคม 2556

⁹ สินมหัต เกียรติงานนท์ “โครงการนำร่อง ASEAN Single Window” ไฟล์ข้อความ www.thainsw.net 3 ตุลาคม 2556

สำหรับการพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยง และวางแผนการตรวจปล่อยสินค้าได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (สินมหัต เกียรติงานนท์, 2556¹⁰)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

¹⁰ สินมหัต เกียรติงานนท์ “Thailand National Single Window & ASEAN Single Window” ไฟล์ข้อความ
www.thainsw.net 3 ตุลาคม 2556

บทที่ 4

ผลการศึกษา (1) : การออกแบบและความคาดหวังของโครงการ

ในบทนี้จะอธิบายถึงการออกแบบและความคาดหวังของคณะผู้ปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Nation Single Window (NSW) โดยการอธิบายดังกล่าวนี้ จะใช้กรอบแนวคิด Design – Reality Gap ของ Richard Heeks เป็นกรอบหลักในการนำเสนอข้อมูล ในส่วนนี้จะนำเสนอประเด็นของ Design (ตามแนวคิด Design – Reality Gap) อันหมายถึง การออกแบบและความคาดหวังที่โครงการได้ตั้งเอาไว้ ว่าโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว ควรจะเป็นอย่างไร และมีเป้าหมายที่จะไปในทิศทางใด ตามแนวคิด Design-Reality Gap นี้ ให้ความสำคัญกับช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่าง Design และ Reality ซึ่ง Reality หมายถึง สถานภาพความเป็นจริง รวมไปถึงปัญหาอุปสรรคต่าง (ส่วนนี้จะอธิบายในบทถัดไป)

ตามกรอบแนวคิดของ Heeks จำแนกองค์ประกอบในการประเมินผลโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไว้ทั้ง 7 ประการ เป็นปัจจัยความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดความล้มเหลวของโครงการได้ ในบทนี้ จะอธิบายถึงการออกแบบระบบ NSW และความคาดหวังของโครงการ ผ่านองค์ประกอบ 7 ประการที่เรียกโดยย่อว่า ITPOSMO ประกอบไปด้วย 1) Information 2) Technology 3) Process 4) Objectives and Values 5) Staffs and Skills 6) Management and Structure และ 7) Other resources โดยประเด็นทั้งหมดที่จะนำเสนอมีดังนี้

- 4.1 การออกแบบและความคาดหวังของโครงการทางด้านระบบสารสนเทศ (Information)
- 4.2 การออกแบบและความคาดหวังของโครงการทางด้านระบบเทคโนโลยี (Technology)
- 4.3 การออกแบบและความคาดหวังของโครงการทางด้านกระบวนการ (Process)
- 4.4 การออกแบบและความคาดหวังของโครงการทางด้านวัตถุประสงค์และค่านิยม (Objectives and Values)
- 4.5 การออกแบบและความคาดหวังของโครงการทางด้านบุคลากร (Staffs and Skills)
- 4.6 การออกแบบและความคาดหวังของโครงการทางด้านการจัดการและโครงสร้างองค์การ (Management and Structure)
- 4.7 การออกแบบและความคาดหวังของโครงการทางด้านทรัพยากรอื่นๆ (Other resources)

ในการนำเสนอข้อมูลในบทนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดจากเอกสาร โครงการการจัดตั้งระบบ NSW ที่ได้รับมาจากสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร กรมศุลกากร หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงต่อโครงการการจัดตั้งระบบ NSW มีเอกสารที่แสดงบนเว็บไซต์ www.nsw.net และข้อมูลจากการสัมภาษณ์บุคลากรในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ประกอบไปด้วย ผู้อำนวยการผู้อำนวยการฝ่ายแผนงานและมาตรฐาน หัวหน้าหัวหน้าฝ่ายมาตรฐานและการเชื่อมโยงข้อมูล หัวหน้าฝ่ายกำกับดูแลและพัฒนาระบบ NSW รวมไปถึงเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับระบบ NSW โดยตรง รายละเอียดมีดังต่อไปนี้

4.1 การออกแบบและความคาดหวังของโครงการทางด้านระบบสารสนเทศ (Information)

จากการสรุปรวบรวมข้อมูลในประเด็นความคาดหวังของโครงการทางด้านระบบสารสนเทศ (Information) มีสองประเด็นสำคัญ ได้แก่ 1) สารสนเทศที่ใช้แลกเปลี่ยนในระบบ NSW และ 2) การให้บริการสารสนเทศของระบบ NSW ของประเทศไทย ทั้งสองข้อนี้เป็นประเด็นสำคัญในการประเมินทางด้านระบบสารสนเทศของโครงการการจัดตั้งระบบ NSW ในการศึกษาครั้งนี้

4.1.1 สารสนเทศที่ใช้แลกเปลี่ยนในระบบ NSW

สารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญในการเชื่อมโยงข้อมูลทั้งหมดของระบบ NSW เพราะการทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า ส่งออกจะต้องมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศในกระบวนการหลายขั้นตอน ข้อมูลจากเอกสารของสำนักเทคโนโลยีและสารสนเทศ กรมศุลกากร¹ พบว่าสารสนเทศที่สำคัญในการแลกเปลี่ยนผ่านระบบ NSW มี 2 ลักษณะ คือ 1) สารสนเทศที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนในกระบวนการนำเข้า ส่งออก และ 2) สารสนเทศที่แสดงบนเว็บไซต์ของโครงการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) สารสนเทศที่ใช้แลกเปลี่ยนสำหรับกระบวนการนำเข้า ส่งออก ผ่านระบบ NSW

สารสนเทศที่ใช้แลกเปลี่ยนสำหรับกระบวนการนำเข้า ส่งออก ผ่านระบบ NSW ทั้งหมดนั้น สามารถแบ่งหมวดหมู่ได้ตามลักษณะกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูล คือ 1) สารสนเทศที่ใช้แลกเปลี่ยนระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง (G2G) ได้แก่ เอกสารแนบตามกฎหมาย ระเบียบของหน่วยงานที่กำหนดให้ผู้มาติดต่อต้องยื่นประกอบ เอกสารต่าง ๆ ที่มีกฎ ระเบียบของหน่วยงานอื่นกำหนดให้มีการตรวจสอบ หนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้า (C/O, FTA Form)

¹ เอกสารร่างขอบเขตงาน (Term of Reference: TOR) ของโครงการการจัดตั้งระบบ NSW ของประเทศไทย และเอกสารการนำเสนอเกี่ยวกับ ASW และ NSW ของสำนักเทคโนโลยีและสารสนเทศ กรมศุลกากร

และหนังสือรับรองสุขภาพ (Health certificate) และใบรับรองปลอดศัตรูพืช เป็นต้น 2) สารสนเทศที่ใช้แลกเปลี่ยนระหว่างหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานภาคธุรกิจ (G2B/B2G) ได้แก่ แบบฟอร์มคำขอต่าง ๆ และรายงานที่กำหนดให้ผู้ประกอบการแจ้งหน่วยงาน และข้อมูลการแจ้งหักบัญชีเพื่อชำระเงินค่าธรรมเนียม เป็นต้น 3) สารสนเทศที่ใช้แลกเปลี่ยนระหว่างหน่วยงานภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เอกสารผู้ซื้อส่งซื้อกับผู้ขาย เอกสารที่ผู้ขายต้องส่งให้กับผู้ซื้อ เอกสารการจองระวางการขนส่ง เอกสารยืนยันการจองวาระการขนส่ง และข้อมูลการแจ้งหักบัญชีเพื่อชำระเงินค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เป็นต้น

2) สารสนเทศที่แสดงบนเว็บไซต์ของโครงการ ผ่านเว็บไซต์ www.nsw.net

สารสนเทศที่แสดงบนเว็บไซต์ www.nsw.net ซึ่งเป็นเว็บไซต์ทางการของโครงการการจัดตั้งระบบ NSW ของประเทศไทย มีการแบ่งระดับการแสดงผลแก่ผู้ใช้บริการได้ 2 ระดับ² ได้แก่ 1) Public Web Portal คือการเปิดให้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์สำหรับบุคคลทั่วไปที่มีความสนใจเกี่ยวกับระบบ NSW ของประเทศไทย ซึ่งจะให้บริการทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ และ 2) Private Web Portal เป็นการให้บริการสารสนเทศสำหรับสมาชิกของเว็บไซต์เท่านั้น ที่ให้บริการสารสนเทศในภาษาไทยเพียงอย่างเดียว

สารสนเทศที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ประกอบไปด้วย ข้อมูลเอกสารจากโครงการฝึกอบรม และสัมมนาต่าง ๆ แผนการพัฒนาโครงการต่าง ๆ แผนการบำรุงรักษาระบบ NSW ระบบติดตามสถานะ การรับส่งข้อมูล การเผยแพร่มาตรฐานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การเผยแพร่มาตรฐานการเชื่อมโยงข้อมูล และการจัดทำมาตรฐานการเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบ NSW กับหน่วยงานต่างประเทศ รายงานการประชุมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบ NSW ผลการศึกษาและความก้าวหน้า การพัฒนาระบบ NSW ผลการประเมิน และคู่มือเอกสารทั้งปวงที่เกี่ยวข้อง³ เป็นต้น

จากรายละเอียดข้างต้น จะเห็นว่าการแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศด้านการนำเข้า ส่งออกผ่านระบบ NSW นั้น ประกอบไปด้วยข้อมูลเอกสารประเภทใบอนุญาตต่าง ๆ ใบรับรอง และเอกสารอื่น ๆ จำนวนมหาศาล ความคาดหวังของผู้รับผิดชอบโครงการในด้านสารสนเทศนั้น คือการที่ทุกหน่วยงานสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า ส่งออกได้ ผ่านระบบ NSW อันเป็นระบบกลางสำหรับการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูล อีกทั้งผู้รับผิดชอบโครงการมีความคาดหวังให้

² เรียบเรียงจากเอกสารร่างขอบเขตงาน (Term of Reference: TOR) ของโครงการการจัดตั้งระบบ NSW ของประเทศไทย

³ อ้างแล้ว

สารสนเทศทั้งหมดแลกเปลี่ยนได้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่ต้องใช้เอกสารกระดาษในการทำธุรกรรมต่างๆ และผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมได้บนการเข้าใช้บริการในหน้าต่างๆ

4.1.2 ช่องทางการให้บริการสารสนเทศ

ช่องทางการให้บริการสารสนเทศในระบบ NSW มี 2 ประเภทได้แก่ 1) การให้บริการสารสนเทศผ่านทางเว็บไซต์ และ 2) การให้บริการทางด้านการตอบข้อซักถามและสนับสนุนการใช้บริการบนระบบ NSW ดังนี้

1) การให้บริการสารสนเทศผ่านทางเว็บไซต์

การให้บริการสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ จะมีการลงทะเบียนผู้ใช้บริการแบบออนไลน์พร้อมเครื่องหมายรับรองความปลอดภัยทางอิเล็กทรอนิกส์ (SSL Certificate)⁴ ที่มีการตรวจสอบข้อมูลกับระบบฐานข้อมูลทะเบียนผู้ประกอบการ และ/หรือทะเบียนประชาชน มีระบบจัดเก็บข้อมูลและตรวจสอบการลงทะเบียนหรือการยกเลิกการใช้บริการ ระบบทะเบียนผู้ใช้บริการมีทั้งหน่วยงานภาครัฐ ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการค้าระหว่างประเทศ และหน่วยงานในต่างประเทศ

ในด้านมาตรฐานที่ใช้ในการสืบค้นสารสนเทศแบบออนไลน์จากเว็บไซต์ จะใช้ระบบมาตรฐานรายการข้อมูลของประเทศ (National Standard Data Set) ในการเผยแพร่ และมาตรฐานการทดสอบระบบ (Test Case) สำหรับการเชื่อมโยงข้อมูล จัดทำมาตรฐานการเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบ NSW นอกจากนี้หน่วยงานต่างประเทศ และยังใช้มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure)⁵ สำหรับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ จะจัดทำมาตรฐานการเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบ NSW และหน่วยงานต่างประเทศอีกด้วย

⁴ SSL Certificate (Secure Socket Layer Protocol) คือ เครื่องหมายรับรองความปลอดภัยทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่ออกหรืออนุมัติโดย CA (Certificates Authority) เครื่องหมายเหล่านี้ เป็นการรับรองมาตรฐานความปลอดภัย SSL ซึ่ง CA (Certificates Authority) จะอนุมัติมอบให้แก่เว็บไซต์ เพื่อยืนยันการมีตัวตนของเจ้าของเว็บไซต์นั้นๆ และเพื่อเป็นการยืนยันความสมบูรณ์ ด้วยการเข้ารหัสข้อมูลเพื่อยืนยันความสมบูรณ์ด้วยการเข้ารหัสข้อมูล (เซิร์ฟเวอร์ทูเคย์, 2558)

⁵ เรียบเรียงจากเอกสารร่างขอบเขตงาน (Term of Reference: TOR) ของโครงการการจัดตั้งระบบ NSW ของประเทศไทย

⁶ มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure: SOP) คือมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ถูกกำหนดขึ้นเพื่อใช้ภายในองค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานมีมาตรฐานเดียวกัน และช่วยลดข้อผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่เกิดจากข้อผิดพลาด การกำหนด SOP นั้นจะต้องกำหนดให้สอดคล้องกับงานหรือกิจกรรมที่ทำอยู่จริง เพื่อลดข้อขัดแย้งหรือปัญหาที่อาจเกิดขึ้นเมื่อมีการประกาศใช้ SOP

2) การให้บริการตอบข้อซักถามและสนับสนุนการใช้บริการบนระบบ NSW

การให้บริการตอบข้อซักถามและสนับสนุนการใช้บริการบนระบบ NSW มีสองรูปแบบ คือ 1) การให้บริการ Help Desk and Call Center คือ การให้บริการตอบข้อซักถามที่เกี่ยวข้องกับระบบ NSW ผ่านการให้บริการทางโทรศัพท์ และการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ 2) การให้คำปรึกษา เพื่อให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายในประเทศ ซึ่งมีทีมงานที่ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ให้บริการแก่หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง และหน่วยงานอื่น ๆ ในต่างประเทศ โดยจัดทีมงานให้คำปรึกษา แนะนำ แก่ผู้ประกอบการค้าระหว่างประเทศ⁷

จากที่กล่าวมาข้างต้น รูปแบบการให้บริการสารสนเทศในระบบ NSW ประกอบไปด้วยช่องทางการให้บริการสองประเภท โดยที่ความคาดหวังในด้านรูปแบบการให้บริการนั้น คือ การที่ผู้ให้บริการสามารถเข้าไปใช้บริการ ทำธุรกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลได้ตลอด 24 ชั่วโมง และมีการแสดงข้อมูลสารสนเทศ คำแนะนำ ระบบติดตามสถานะต่างๆ เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถเข้าไปค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้อย่างครบถ้วน เช่นเดียวกับการให้บริการให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถามจะต้องสามารถให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง นอกจากนั้นผู้รับผิดชอบโครงการยังมีความคาดหวังว่าข้อมูลสารสนเทศที่แลกเปลี่ยนผ่านระบบ NSW จะช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ให้บริการของระบบ โดยที่ผู้ให้บริการไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำ และความคาดหวังในด้านของการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศทั้งในรูปแบบของ G2G, G2B/B2G, และ B2B

นอกจากนั้นความคาดหวังของผู้รับผิดชอบโครงการต่อการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศต่างๆ ผ่านระบบ NSW ผู้รับผิดชอบโครงการมีความคาดหวังอย่างยิ่งเกี่ยวกับความสะดวก ในการทำเอกสาร การจัดส่งเอกสารต่างๆ ผ่านระบบ NSW โดยที่จะสามารถลดเวลา ลดขั้นตอนของการทำเอกสาร จะช่วยให้ผู้ให้บริการทำธุรกรรมได้รวดเร็ว เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

“ในส่วนของ NSW สิ่งที่เราคาดหวังด้านข้อมูล สิ่งที่เราอยากปลายทางคือ มันมีข้อมูลที่ทุกหน่วยงานสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้ โดยที่ผู้ประกอบการไม่ต้องทำเอกสารซ้ำ”

(ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 2 : ผู้บริหาร : สัมภาษณ์)⁸

⁷ เรียบเรียงจากเอกสารร่างขอบเขตงาน (Term of Reference: TOR) ของโครงการการจัดตั้งระบบ NSW ของประเทศไทย

⁸ หัวหน้าหัวหน้าฝ่ายมาตรฐานและการเชื่อมโยงข้อมูล ฝ่ายแผนงานและมาตรฐาน สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร กรมศุลกากร ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2558

4.2 การออกแบบและความคาดหวังของโครงการทางด้านระบบเทคโนโลยี (Technology)

ระบบเทคโนโลยีในส่วนนี้ หมายถึง ฮาร์ดแวร์ (Hardware) หรืออุปกรณ์เทคโนโลยีต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้งานภายใต้ระบบ NSW และซอฟต์แวร์ (Software) ซึ่งเป็นชุดคำสั่งหรือโปรแกรมที่สั่งการคอมพิวเตอร์ให้ทำงานภายใต้ระบบ NSW ซึ่งในส่วนของการออกแบบและความคาดหวังทางด้านเทคโนโลยีของโครงการนั้นจะอธิบายถึงประเด็นที่สำคัญดังนี้

4.2.1 มาตรฐานของระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในโครงการ

ในด้านการนำเอาเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาใช้ นั้น ผู้รับผิดชอบโครงการคาดหวังให้เทคโนโลยีที่ใช้มีคุณภาพ ซึ่งสิ่งที่จะบ่งบอกถึงคุณภาพของเทคโนโลยีทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ คือต้องมีมาตรฐานสากลรองรับการใช้งานของเทคโนโลยีของโครงการ ด้วยเหตุนี้ผู้รับผิดชอบโครงการจึงได้กำหนดมาตรฐานสากลที่มารองรับการทำงานของเทคโนโลยีทั้งหมด ซึ่งการใช้มาตรฐานสากล จะทำให้การแลกเปลี่ยนข้อมูลที่มีจำนวนมากมหาศาล สามารถกระทำได้บนฐานเดียวกัน จะช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศทั้งในประเทศ และระหว่างประเทศ

ในด้านฮาร์ดแวร์ หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ของโครงการ เบื้องต้นได้มีการกำหนดให้อุปกรณ์ที่ใช้ทุกชุดจะต้องเป็นอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพในการใช้งานและสามารถใช้รหัสภาษาไทยได้ตามมาตรฐานที่กำหนดโดยสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) ในส่วนของเครื่องคอมพิวเตอร์จะต้องได้รับการรับรองคุณภาพจากสถาบัน Underwriters' Laboratories Inc. หรือ Federal Communications Commission⁹ และต้องมีระบบเครือข่ายสื่อสารเชื่อมโยงกับระบบ ebXML Gateways¹⁰ ของกรมศุลกากรทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้อง ซึ่งระบบเครือข่ายสื่อสารต้องมีความเร็วสูงอย่างเพียงพอ นอกจากนั้นจะต้องมีทีมงานในการดูแล สนับสนุนให้การเชื่อมโยงข้อมูลทั้งหมดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการแก้ไขปัญหาทางเทคนิคอย่างเหมาะสมด้วย

ในด้านซอฟต์แวร์ ระบบงานคอมพิวเตอร์ที่โครงการต้องการแบ่งเป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ ระบบการแสดงผลข้อมูลบนเว็บไซต์ (Web Application) เป็นโปรแกรมประยุกต์ เข้าถึงด้วยโปรแกรมค้นดูเว็บ

⁹ Underwriters' Laboratories Inc. (UL) หมายถึง ห้องปฏิบัติการที่รับประกัน และ Federal Communications Commission (FCC) หมายถึง คณะกรรมการกลางกำกับดูแลกิจการสื่อสาร

¹⁰ ระบบที่รองรับการเชื่อมโยงข้อมูลตามมาตรฐาน ebXML

ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เช่น อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ของระบบ NSW อย่างเป็นทางการ คือ www.nsw.net ประกอบไปด้วยระบบที่ให้บริการ เช่น ระบบงานทะเบียนผู้ให้บริการ ระบบการขอและออกใบอนุญาตและใบรับรอง ระบบฐานข้อมูล National Standard Data Set ระบบติดตามสถานการณ์รับส่งข้อมูล (e-Tracking) ระบบงานการคำนวณการให้บริการ (Billing Systems) ระบบรายงานการพัฒนาโครงการระบบ NSW ระบบรักษาความปลอดภัยแบบ Single Sign On ระบบงานจัดเก็บข้อมูล ระบบการประเมินผล เป็นต้น ในด้านระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างองค์กร ประกอบไปด้วย ระบบการลงทะเบียนผู้ให้บริการแลกเปลี่ยนข้อมูล ระบบ ebXML Software ระบบ PKI & Digital Signature Software ระบบติดตามสถานะ การรับส่งข้อมูล (e-Tracking) และเครื่องมือต่างๆ

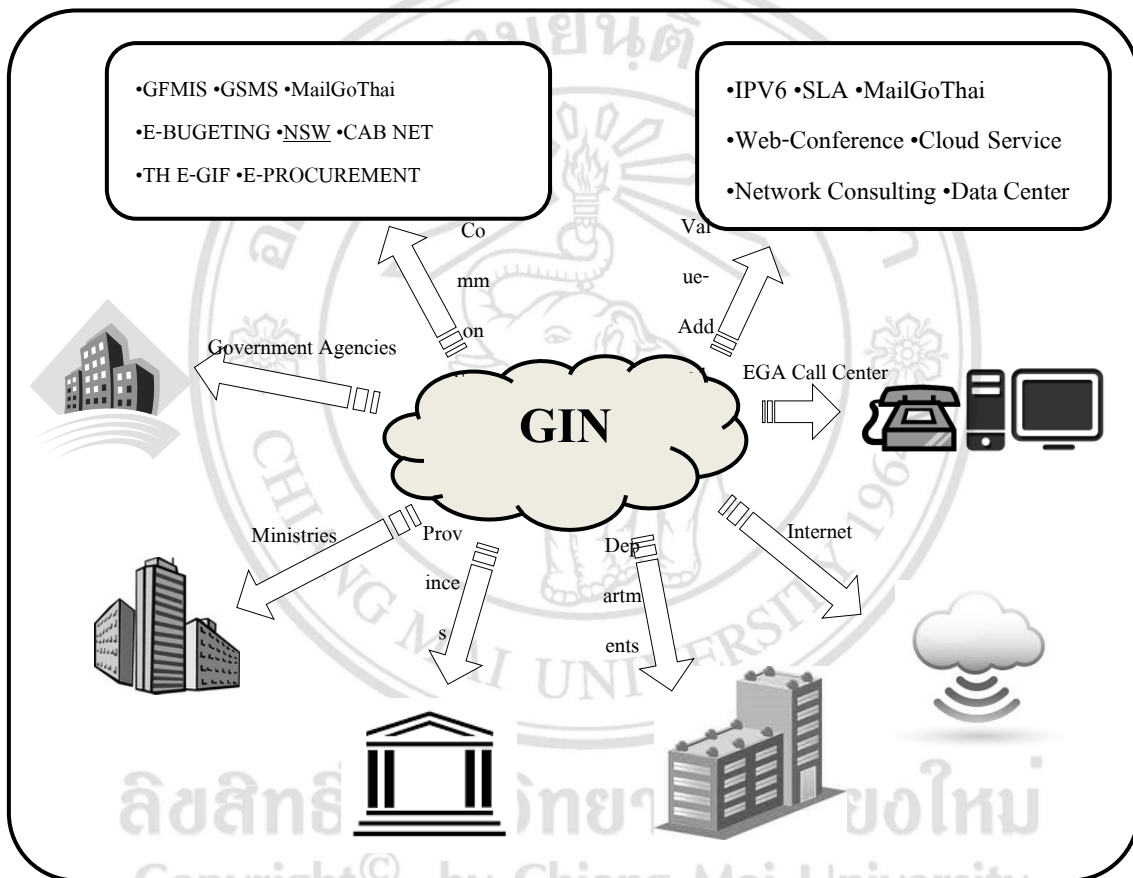
นอกจากนั้นความคาดหวังทางด้านซอฟต์แวร์ของโครงการนั้น ผู้จัดการโครงการคาดหวังมาตรฐานที่ใช้ในการออกแบบและพัฒนาระบบงานจะต้องเป็นมาตรฐานของ Web-based Application การออกแบบและพัฒนาระบบงานทั้งหมดต้องใช้ Web Technology ที่มีระบบรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอสำหรับการตรวจสอบ ติดตามการทำงานของผู้ใช้งานเป็นรายบุคคล รวมถึงการจัดเก็บวันที่และเวลาของแต่ละกิจกรรมของผู้ใช้ และต้องทำให้ระบบฐานข้อมูลต่างๆ มีความทันสมัย (Update) เสมอ

4.2.2 เครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศของระบบ NSW

การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างระบบ NSW นั้น แบ่งการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศผ่าน 2 เครือข่าย คือ การเชื่อมโยงระบบ NSW กับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง จะเชื่อมโยงข้อมูลโดยตรงผ่านเครือข่ายสารสนเทศกลางของภาครัฐ หรือ Government Information Network (GIN) ในขณะที่การเชื่อมโยงข้อมูลระบบ NSW กับผู้ประกอบการค้าระหว่างประเทศจะเชื่อมโยงโดยผ่านผู้ให้บริการ หรือ VAN/VAS

การเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศระหว่างหน่วยงานภาครัฐ (G2G) ผ่านระบบ NSW ทำได้โดยการเชื่อมต่อผ่านเครือข่ายสารสนเทศกลางของภาครัฐ (GIN) ยังเป็นเครือข่ายที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพัฒนาขึ้น ปัจจุบันอยู่ในความดูแลของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) หรือ สรอ. เครือข่าย GIN นั้น ได้จัดตั้งขึ้นเพื่อพัฒนา ปรับปรุง และขยายระบบเครือข่ายสารสนเทศกลางให้ครอบคลุมส่วนราชการต่าง ๆ ให้เป็นเส้นทางหลักในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน รวมไปถึงการบูรณาการเครือข่ายสื่อสารข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีอยู่แล้วในปัจจุบันให้สามารถเชื่อมโยงถึงกัน เป็นเครือข่ายสื่อสารภายในของหน่วยงานภาครัฐ (Government Intranet) ที่รองรับระบบงานและบริการอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ที่สนับสนุนให้

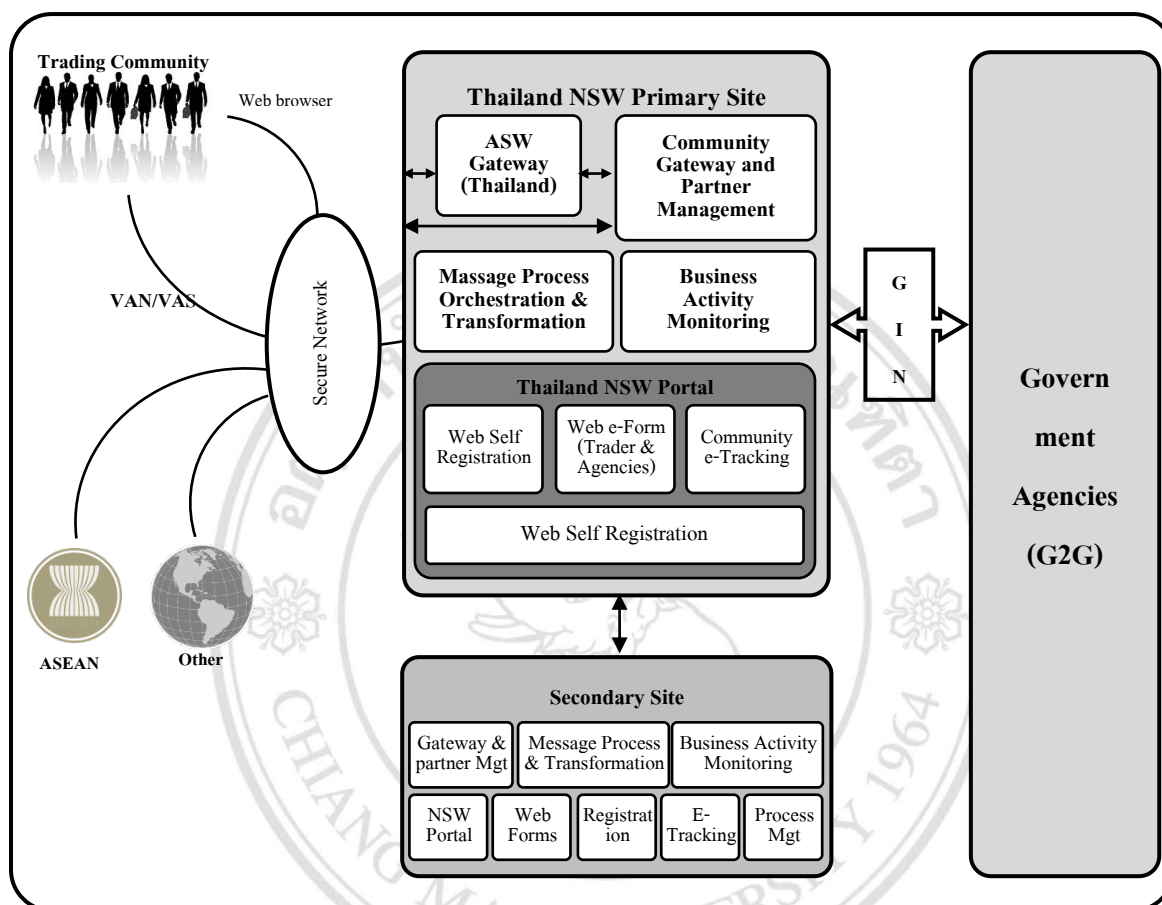
หน่วยงานภาครัฐเกิดการบูรณาการข้อมูล ทำงานได้อย่างเป็นรูปธรรม สะดวก รวดเร็ว มีความมั่นคงปลอดภัยสูง และสร้างความร่วมมือระหว่างส่วนราชการต่างๆ ในการพัฒนาหรือนำระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์พื้นฐาน (Common Services) ของหน่วยงาน ให้บริการผ่านเครือข่าย GIN เพื่อลดระยะเวลา ต้นทุนต่อหน่วย และความซ้ำซ้อนในการใช้งบประมาณด้านเครือข่ายในภาครัฐ ในภาพที่ 4.1 แสดงให้เห็นถึงภาพรวมของเครือข่าย GIN (สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), 2558)



ภาพที่ 4.1: Government Information Network (GIN)

ในกรณีของการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศระหว่างผู้ประกอบการกับหน่วยงานภาครัฐ (G2B/B2G/B2B) ผ่านระบบ NSW จะต้องผ่านผู้ให้บริการรับส่งข้อมูลที่เรียกว่า VAN หรือ VAS ซึ่งบริษัทเอกชนเหล่านี้จะมีช่องทางในการบริการรับส่ง แลกเปลี่ยนข้อมูล โดยที่ผู้ประกอบการไม่จำเป็นต้องพัฒนาระบบซอฟต์แวร์ภายในของตนเอง แต่ใช้วิธีที่สะดวกกว่า คือการใช้บริการผ่านบริษัทเหล่านี้ ยังมีโปรแกรมสำเร็จรูปให้บริการในการรับส่ง แลกเปลี่ยนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าส่งออกกับกรมศุลกากรผ่านระบบ NSW อยู่แล้ว แต่หากผู้ประกอบการบางรายที่มีทีมพัฒนา

ระบบเทคโนโลยีภายในองค์กร ก็สามารถพัฒนาระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลของตนเองได้ ไม่ต้องผ่านผู้ให้บริการ VAN/VAS ก็ได้ ภาพต่อไปนี้แสดงถึงภาพรวมของระบบ NSW



ภาพที่ 4.2: สถาปัตยกรรมระบบ National Single Window

ภาพรวมของเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศของระบบ NSW ได้แสดงในภาพที่ 4.2 ที่มีการแบ่งเครือข่ายของการเชื่อมโยงเป็น 2 ช่องทาง ในช่องทางแรกเป็นการเชื่อมโยงระบบ NSW กับหน่วยงานภาครัฐผ่านเครือข่าย GIN และการเชื่อมโยงกับหน่วยงานภาคธุรกิจ รวมไปถึงการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศกับระบบ NSW ของประเทศสมาชิกอาเซียน และหน่วยงานในต่างประเทศอื่นๆ นอกจากอาเซียน จะใช้ระบบเครือข่ายความปลอดภัยสูงอื่นๆ เช่น การใช้ Web Browser หรือ การใช้บริการผ่านผู้ให้บริการ VAN/VAS¹¹

¹¹ เรียบเรียงจากการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการฝ่ายแผนงานและมาตรฐาน

ในด้านความคาดหวังของผู้รับผิดชอบโครงการ มีความคาดหวังอย่างมากในด้านการใช้มาตรฐานเดียวกันในการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบ NSW คือ การใช้มาตรฐาน EbXML

“เทคโนโลยีที่ใช้เราประกาศมาตรฐานเอกสารไว้ว่า ข้อมูลที่จะส่งให้กรมศุลกากรมี field อะไรบ้าง ก็ร้อย field ด้วย Message อะไร ส่วนรูปแบบของการพัฒนาจากหลังบ้านไปสู่ผู้ประกอบการ คุณจะใช้โปรแกรมตระกูลอะไรก็ได้แต่ขึ้นอยู่กับหลังบ้านของแต่ละเจ้า แต่งานส่งข้อมูลมาให้กรมศุลกากร ใช้มาตรฐานเดียว คือ EbXML คือมาตรฐานของแต่ละหน่วยงาน ของแต่ละกรม ของแต่ละผู้ประกอบการ ไม่จำเป็นต้องเหมือนกัน คุณจะใช้ Data base อะไร ใช้ Open data แต่มาตรฐานในการเชื่อมโยงข้อมูลกัน คุณต้องแปลงมาตรฐานที่เราคุยกันรู้เรื่องด้วย EbXML คือเราประกาศตัวนี้”

(ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 1 : ผู้บริหาร : สัมภาษณ์)¹²

4.3 การออกแบบและความคาดหวังของโครงการทางด้านการกระบวนการ (Process)

กระบวนการเชื่อมโยงข้อมูล ระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นกระบวนการสำคัญของระบบ NSW ในส่วนนี้จะอธิบายถึงลักษณะของกระบวนการเชื่อมโยงข้อมูลตามแผนของโครงการ ที่แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่¹³

4.3.1 กระบวนการเชื่อมโยงระบบ NSW กับหน่วยงานภาครัฐภายในประเทศ (G2G)

กระบวนการเชื่อมโยงระบบ NSW กับหน่วยงานภาครัฐภายในประเทศ (G2G) เป็นการเชื่อมโยงระบบ NSW ของหน่วยงานภาครัฐที่มีความพร้อมและเกี่ยวข้องกับการค้าระหว่างประเทศทั้งหมด 36 หน่วยงาน (รายละเอียดตามตารางที่ 4.1) ซึ่งการเชื่อมโยง G2G จะเชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบ Government Information Network (GIN) มีลักษณะดังนี้

- 1) ระบบ NSW ประกอบไปด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย จำนวน 2 ชุด ที่จะต้องเชื่อมโยงกันและสามารถทำงานทดแทนกันได้ทั้งหมด โดยที่ผู้ใช้สามารถใช้รหัสประจำตัว (User ID) เดียว ซึ่งระบบ NSW ต้องเชื่อมโยงกับเว็บไซต์ของหน่วยงานออกใบอนุญาต และใบรับรองที่มีความพร้อมและได้รับความเห็นชอบร่วมกันระหว่างกรมศุลกากรและหน่วยงานดังกล่าว

¹² ผู้อำนวยการผู้อำนวยการฝ่ายแผนงานและมาตรฐาน สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร กรมศุลกากร ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2558

¹³ เรียบเรียงจากเอกสารร่างขอบเขตงาน (Term of Reference: TOR) ของโครงการการจัดตั้งระบบ NSW ของประเทศไทย

- 2) ระบบ NSW เชื่อมโยงโดยตรงกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าส่งออกโดยระบบเครือข่าย Government Information Network (GIN) และเชื่อมโยงผ่านอินเทอร์เน็ต แบบปลอดภัย (ตามความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง) แต่ในกรณีที่บางหน่วยงานขาดความพร้อมเกี่ยวกับรูปแบบการเชื่อมโยงข้อมูลดังกล่าว อาจใช้วิธีการเชื่อมโยงข้อมูลรูปแบบอื่นได้
- 3) ระบบ NSW ต้องมีระบบรักษาความปลอดภัยและสามารถเข้ารหัสข้อมูลทุกประเภทในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และมีการกำหนดให้เข้ารหัสข้อมูลเพียงบางประเภทได้เช่นกัน ทั้งยังต้องตรวจสอบระบบรักษาความปลอดภัยของการเข้าถึงระบบ เช่น สิทธิการใช้บริการ และ Digital Certificate เป็นต้น
- 4) ระบบ NSW ต้องจัดเก็บเวลาการทำธุรกรรมต่างๆ ของผู้ส่งข้อมูล โดยเทียบเวลากับเวลามาตรฐานของประเทศไทย และสามารถให้บริการแปลงมาตรฐานข้อมูล และข้อกำหนดซึ่งเป็นมาตรฐาน สำหรับการสื่อสารระหว่างคอมพิวเตอร์ (Protocols) โดยอัตโนมัติตามการร้องขอจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.3.2 กระบวนการเชื่อมโยงระบบ NSW ระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับผู้ประกอบการค้าระหว่างประเทศ และระหว่างผู้ประกอบการด้วยกันเอง ที่เป็นผู้ประกอบการภายในประเทศ (G2B/B2G/B2B)

การเชื่อมโยงระบบ NSW กับผู้ประกอบการค้าระหว่างประเทศ ที่เป็นผู้ประกอบการภายในประเทศ (G2B) ผู้มีความพร้อมในการทำธุรกรรมผ่านระบบ NSW ต้องดำเนินการดังต่อไปนี้

- 1) การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างระบบ NSW และผู้ประกอบการเป็นการเชื่อมโยงข้อมูล โดยผ่านผู้ให้บริการ VAN/VAS
- 2) ระบบ NSW ต้องมีระบบรักษาความปลอดภัยและเข้ารหัสข้อมูลทุกประเภท ในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐและผู้ประกอบการ
- 3) ระบบ NSW ให้บริการเว็บท่า (Web Portal)¹⁴ สำหรับผู้ประกอบการขอใบอนุญาตและใบรับรองต่างๆ ได้โดยตรง สำหรับหน่วยงานภาครัฐที่ไม่มีระบบงานคอมพิวเตอร์ สำหรับการออกใบอนุญาตและใบรับรองด้วยระบบคอมพิวเตอร์ของตนเองหรือหน่วยงานออกใบอนุญาตและใบรับรองอื่นที่มีความประสงค์ต้องการให้พัฒนาระบบการออกใบอนุญาตด้วย โดยนับรวมแล้วไม่เกิน 15 แบบฟอร์ม (e-Form)

¹⁴ เว็บท่า หรือ Web Portal เป็นเว็บที่ทำการรวบรวมข้อมูลและเว็บไซต์ต่างๆเอาไว้เพื่อความสะดวกในการค้นหาข้อมูลที่สำคัญ และติดตามข่าวสารต่างๆ

4.3.3 การเชื่อมโยงระบบ NSW กับหน่วยงานในต่างประเทศที่มีความพร้อม ควรต้องมีการดำเนินการอย่างน้อยดังต่อไปนี้

- 1) ระบบ NSW ทำหน้าที่เชื่อมโยงข้อมูลกับระบบ NSW ของหน่วยงานต่างประเทศ หรือผู้ให้บริการ หรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายสำหรับการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างประเทศที่อาจมีการเรียกชื่อเป็นอย่างอื่น ซึ่งระบบ NSW ต้องมีความพร้อมในการเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบ Single Window อื่นๆ ในต่างประเทศ และอาจจะมีระบบ Single Window มากกว่าหนึ่งระบบได้ รวมถึงต้องพร้อมสำหรับการเชื่อมโยงกับระบบ Single Window กลางในระดับภูมิภาค เช่น ASEAN Single Window เป็นต้น
- 2) ระบบ NSW ต้องมีมาตรฐานการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานต่างประเทศหลายรูปแบบ เช่น ebXML, XML, UN/EDIFACT, TCP/IP, SMTP, HTTP/HTTPS, SOAP, ebMS เป็นต้น
- 3) ระบบ NSW ต้องสามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างประเทศในลักษณะของ G2G และ B2B ได้ เมื่อมีการร้องขอจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีโครงการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างประเทศสมาชิก ASEAN และ/หรือประเทศอื่น ๆ รวมไม่เกิน 10 ประเทศในระหว่างการพัฒนาโครงการนี้
- 4) ระบบ NSW ต้องมีระบบรักษาความปลอดภัยและเข้ารหัสข้อมูลทุกประเภทในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างประเทศตามที่มีการตกลงกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และต้องตรวจสอบระบบรักษาความปลอดภัย เช่น สิทธิการใช้บริการ และ Digital Certificate เป็นต้น
- 5) ระบบ NSW ต้องสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานในต่างประเทศ โดยใช้มาตรฐานที่เห็นชอบร่วมกัน ซึ่งอาจมีความแตกต่างจากมาตรฐานที่มีการใช้งานในกระบวนการนำเข้า ส่งออกแบบไร้เอกสารในปัจจุบันก็ได้

4.3.4 ขอบเขตการให้บริการของระบบ NSW

ในส่วนนี้จะอธิบายโดยสรุปให้เห็นถึงขอบเขตของการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า ส่งออก ผ่านระบบ NSW ที่แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะการเชื่อมโยง ดังนี้

- 1) การเชื่อมโยงระบบ NSW กับหน่วยงานภาครัฐภายในประเทศ (G2G)
 - 1.1) เชื่อมโยงระหว่างกรมศุลกากร และ 35 หน่วยงานออกใบอนุญาตฯ
 - 1.2) เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานออกใบอนุญาต (35 ส่วนราชการ)
 - 1.3) เชื่อมโยงระหว่างส่วนราชการของอาเซียน (ASW) & ประเทศอื่น

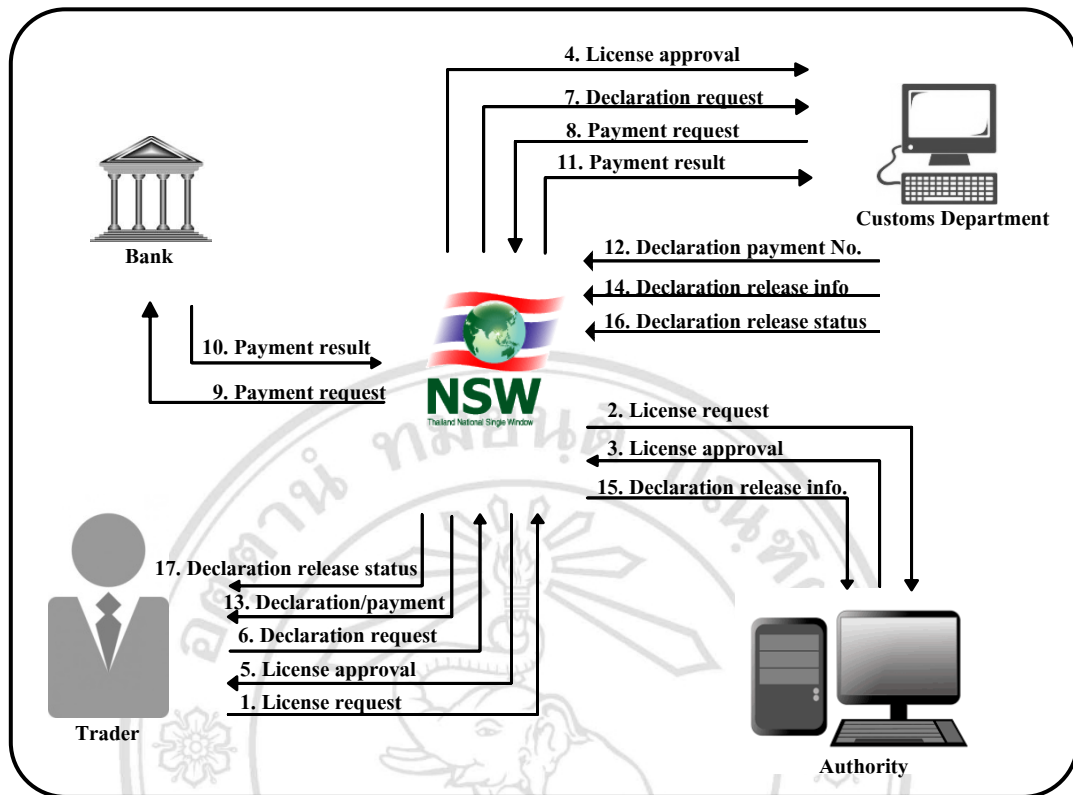
2) การเชื่อมโยงระบบ NSW กับผู้ประกอบการค้าระหว่างประเทศ (B2G/G2B)

- 2.1) เชื่อมโยงระหว่างกรมศุลกากรฯ และผู้ประกอบการ
- 2.2) เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานออกใบอนุญาตฯ และผู้ประกอบการ

3) การเชื่อมโยงระหว่างผู้ประกอบการผ่านระบบ NSW (B2B)

- 3.1) ผู้ประกอบการนำเข้า ส่งออก และการขนส่งสินค้าและบริการต่างๆ
- 3.2) ท่าเรือ สนามบิน CY, ICD, Warehouse, EPZ, Free Zone
- 3.3) ธนาคาร การประกันภัยสินค้า ผู้ประกอบการ ASEAN & ประเทศอื่น
- 3.4) การเชื่อมโยงข้อมูลการค้าภายในประเทศและระหว่างประเทศ
- 3.5) การติดตามการเคลื่อนย้ายสินค้าและยานพาหนะข้ามพรมแดน

ภาพรวมของกระบวนการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศของระบบ NSW นั้น ตามที่ได้แสดงไว้ในภาพที่ 4.3 จะเห็นว่า ในการกระบวนการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศหนึ่งๆ จะต้องมีการเชื่อมโยง ทั้งระหว่างหน่วยงานภาครัฐเอง ไปจนถึงการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับผู้ประกอบการ และระหว่างหน่วยงานภาคเอกชนด้วยกันเอง ดังนั้นเป้าหมายหลักของการจัดตั้งระบบ NSW คือการที่การเชื่อมโยงในทุกกระบวนการนั้น สามารถทำผ่านระบบ NSW อันเป็นตัวกลางในการเชื่อมผ่านสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า ส่งออกทุกประเภทโดยเข้าถึงการทำธุรกรรมได้ในหน้าตาเดียว



ภาพที่ 4.3: กระบวนการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบ NSW

ในด้านความคาดหวังของผู้รับผิดชอบโครงการ ทางด้านกระบวนการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศ ผู้รับผิดชอบโครงการคาดหวังที่จะเห็นในสี่ประเด็นหลัก คือ 1) การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้ประกอบการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 2) การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเอง 3) การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้ประกอบการด้วยกันเอง และ 4) การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างประเทศ

“ถ้าตัว NSW คือเป็นการให้บริการแลกเปลี่ยนข้อมูลทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า ส่งออก และโลจิสติกส์ เพราะฉะนั้นความคาดหวัง หนึ่งก็คือการคาดหวังในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้ประกอบการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ การนำเข้า ส่งออก และโลจิสติกส์ ต้องสามารถให้ผู้ประกอบการสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลตรงนั้นได้ โดยไร้เอกสาร ต่อมาสองคือคาดหวังให้ระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเองที่เกี่ยวข้อง แลกเปลี่ยนข้อมูลด้วยกัน เพื่อที่จะไม่ต้องให้ผู้ประกอบการถือเอกสารจากหน่วยงานที่หนึ่งมายื่นที่หน่วยงานที่สอง ที่แรกเป็นการขอ ที่ผู้ประกอบการขอไปยังหน่วยงานก็คือ ตอนนี้เป็นหน่วยงานแลกเปลี่ยนกันได้ ก็ไม่ต้องให้ผู้ประกอบการไปขอกระดาษ แล้วเอากระดาษไปยื่น สาม คือ การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้ประกอบการด้วยกันเอง การสั่งซื้อ สั่งขาย การจอง การจ่ายเงินหรือการทำธุรกรรมที่มีด้วยกันหรือธุรกรรมที่มีกับธนาคาร ประกันภัย เพราะนำเข้า ส่งออก จะมีเรื่องของประกันภัยด้วย เป็นเรื่อง

ของการจ่ายเงิน การชำระเงิน ก็สามารถที่จะให้บริการ แลกเปลี่ยนข้อมูลกัน ระหว่างธนาคารกับ บริษัทประกันภัย โดยที่ไม่ต้องติดต่อ โดยใช้เอกสาร สี คือความคาดหวังที่จะมีการแลกเปลี่ยนข้าม ประเทศ ระหว่างประเทศ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานรัฐ แลกกับหน่วยงานรัฐ”

(ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 3 : ผู้บริหาร : สัมภาษณ์)¹⁵

4.4 การออกแบบและความคาดหวังของโครงการทางด้านวัตถุประสงค์และค่านิยม (Objectives and Values)

ในส่วนนี้จะอธิบายถึงวัตถุประสงค์ของโครงการในการจัดตั้งระบบ NSW ของประเทศไทย รวมไปถึง ประโยชน์ที่จะได้รับหลังจากที่ระบบ NSW ได้รับการจัดตั้งสำเร็จแล้ว ซึ่งความเข้าใจของผู้มีส่วนได้ส่วน เสียต่อวัตถุประสงค์ไปจนถึงประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นของระบบ NSW เป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้เกิดการ บูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบ NSW ประสบความสำเร็จได้ เนื่องจากความเข้าใจและ ขอมรับของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐอื่นๆที่เกี่ยวข้อง จะช่วยให้ระบบ NSW สามารถบูรณาการเชื่อมโยงได้ครบทั้ง 36 หน่วยงานภาครัฐ อันเป็นเป้าหมายเบื้องต้นที่โครงการจะต้อง ดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จภายในปี พ.ศ. 2558 นี้ ซึ่งวัตถุประสงค์และประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นของ ระบบ NSW มีรายละเอียดดังนี้

4.4.1 วัตถุประสงค์ของโครงการ

วัตถุประสงค์ของโครงการการจัดตั้งระบบ NSW ของประเทศไทยที่สำคัญประการแรก คือ การ เป็นศูนย์กลางการเชื่อมโยงข้อมูลแบบบูรณาการ โดยรวมทุกกลุ่มผู้ให้บริการและกลุ่มผู้ใช้บริการ ให้สามารถติดต่อสื่อสารกันได้ทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ในหน้าต่างเดียว (Single Window) รวมถึงการ อำนวยความสะดวกในการแลกเปลี่ยนข้อมูลแบบไร้เอกสารทั้งภายในและระหว่างประเทศ ซึ่งใน ที่นี้ระบบ NSW จะทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางสำหรับการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการ นำเข้า ส่งออกทั้งหมด โดยที่ข้อมูลสารสนเทศเหล่านั้นจะไม่ได้ถูกจัดเก็บไว้ในระบบกลาง NSW ทำให้ข้อมูลสารสนเทศที่ส่งผ่านทั้งหมดมีความปลอดภัยมากขึ้น

ประการที่สอง คือ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าส่งออก และผู้ประกอบการค้า ระหว่างประเทศ สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกันได้ทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ NSW และสามารถ รองรับการให้บริการไร้เอกสารแบบครบวงจรในอนาคต และทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐและ

¹⁵ หัวหน้าฝ่ายกำกับดูแลและพัฒนาระบบ NSW ฝ่ายแผนงานและมาตรฐาน สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศ และการ สื่อสาร กรมศุลกากร ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 25 มิถุนายน 2558

ภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการค้าระหว่างประเทศยังสามารถใช้มาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน สอดคล้องกับระบบสากล เนื่องจากการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์มีความสำคัญ ช่วยให้เกิดความรวดเร็ว ความสะดวกปลอดภัย ถือเป็นการส่งเสริมและอำนวยความสะดวกทางการค้าเป็นอย่างมาก

นอกจากนั้นเป็นการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเผยแพร่มาตรฐานการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการค้าระหว่างประเทศ เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถจัดทำข้อมูลเพียงหนึ่งชุดที่สามารถใช้งานร่วมกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ เพื่อลดความซ้ำซ้อนของการจัดเตรียมข้อมูล ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายตลอดกระบวนการค้าระหว่างประเทศได้ รวมไปถึงเพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถติดตามสถานะ การรับส่งข้อมูลทุกขั้นตอน และทุกเอกสารที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อประโยชน์ในการวางแผนการบริหารจัดการที่รวดเร็วมากขึ้น และเพื่อลดการใช้เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการค้าระหว่างประเทศ เช่น การออกใบอนุญาต และใบรับรองต่างๆ

4.4.2 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการจัดตั้งระบบ National Single Window

ทางด้านประโยชน์ที่ประเทศไทยจะได้รับจากการจัดตั้งระบบ NSW นั้น ประการแรกคือ การมีระบบที่มีความพร้อมสำหรับการเชื่อมโยงข้อมูลทางด้านการนำเข้า ส่งออก กับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและต่างประเทศ สอดคล้องตามความตกลงของประเทศสมาชิกอาเซียน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economics Community : AEC) รวมถึงการเชื่อมโยงข้อมูลกับกลุ่มประเทศอื่นๆ เช่น APAC เป็นต้น

ประการที่สอง คือ ประโยชน์ที่เกิดกับหน่วยงานภาครัฐ คือ กรมศุลกากรและหน่วยงานออกใบอนุญาตและใบรับรองต่างๆ สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์กันได้แบบไร้เอกสาร และสามารถพัฒนาการให้บริการเต็มรูปแบบในอนาคต และหน่วยงานออกใบอนุญาตและใบรับรองต่างๆ สามารถลดการใช้เอกสาร ใบอนุญาต และใบรับรองต่างๆ ทำให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการบริหารจัดการและการให้บริการผู้ประกอบการค้าแบบครบวงจร

ประการที่สาม คือ ประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการคือประเทศไทยจะมีธุรกรรมเกี่ยวกับการนำเข้า ส่งออก ที่สะดวกรวดเร็ว สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายมากยิ่งขึ้น และพัฒนาไปสู่การบริการไร้เอกสารแบบครบวงจรทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการค้าระหว่างประเทศ และระบบโลจิสติกส์ ซึ่งจะช่วยเพิ่มศักยภาพให้แก่ผู้ประกอบการ นอกจากนี้ผู้ประกอบการสามารถใช้ข้อมูลเพียงชุดเดียวในการติดต่อหลายส่วนราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ลดความซ้ำซ้อนในการจัดทำ จัดส่ง ติดตามและจัดเก็บข้อมูล และผู้ประกอบการสามารถลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายตลอดกระบวนการ

นำเข้าส่งออก และโลจิสติกส์ ทำให้การนำเข้าส่งออกมีความสะดวกรวดเร็ว และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันทางการค้าระหว่างประเทศ ทั้งยังลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางติดต่อหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ทำให้ช่วยลดการใช้พลังงานต่างๆ ได้ด้วย

4.5 การออกแบบและความคาดหวังของโครงการทางด้านบุคลากร (Staffs and Skills)

บุคลากรถือว่าส่วนหนึ่งที่สำคัญในการดำเนินงานของโครงการ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการจัดการอบรมและสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ โดยเฉพาะระบบ National Single Window (NSW) ที่บุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องจำเป็นต้องมีความรู้ในการใช้งาน ซึ่งข้อกำหนดของโครงการได้กำหนดถึงแผนในการพัฒนาทักษะของบุคลากร ดังนี้

4.5.1 หลักสูตรการฝึกอบรมบุคลากรของกรมศุลกากร

โครงการการจัดตั้งการให้บริการระบบ NSW ได้มีข้อกำหนดเกี่ยวกับการจัดวิทยากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับระบบ NSW เพื่อฝึกอบรมบุคลากรด้านต่างๆ ของกรมศุลกากร ที่ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติการ เป้าหมาย คือ ผู้ใช้ระบบทุกคนจะต้องได้รับการฝึกอบรมให้สามารถใช้งานระบบงานที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเจ้าหน้าที่ด้านคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร ต้องได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ อย่างน้อย ได้แก่ 1) Fundamental Operation, 2) Database & Web Service, 3) ebXML Operation and Management, และ 4) Hardware & Database Management

4.5.2 การฝึกอบรมเฉพาะด้านแก่บุคลากรของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมศุลกากร

โครงการกำหนดให้มีการจัดอบรมภาคปฏิบัติการให้แก่เจ้าหน้าที่ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมศุลกากรจำนวนอย่างน้อย 3 คนให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญมากเป็นพิเศษเกี่ยวกับระบบ NSW ทั้งในด้านการพัฒนาระบบงานและการใช้งานได้ครบถ้วน รวมถึงการแก้ไขปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับระบบ ebXML, ระบบ PKI and Digital Signature, และ BPM, BAM, Data Harmonization/Schema Generator และอื่นๆ

4.5.3 การอบรมเกี่ยวกับระบบการให้บริการ VAN/VAS แก่หน่วยงานผู้ให้บริการและบุคลากรของกรมศุลกากร

จะต้องมีการจัดให้มีการฝึกอบรมให้แก่บุคลากรของกรมศุลกากร รวมไปถึงหน่วยงานออกใบอนุญาตและใบรับรองต่างๆ และผู้ให้บริการ VAN/VAS ที่เกี่ยวข้องจำนวนประมาณ 120 คนในด้านต่างๆ ได้แก่

- 1) ด้านการพัฒนาระบบ Single Window ตามมาตรฐานสากล,
- 2) ด้านการให้บริการของระบบ NSW ในโครงการนี้
- 3) ด้านความรู้เกี่ยวกับระบบ ebXML และการประยุกต์ใช้งานในโครงการนี้
- 4) ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี PKI and Digital Signature และการประยุกต์ใช้งานในโครงการนี้
- 5) การใช้ระบบงานต่างๆ เช่น ระบบการลงทะเบียน ระบบงาน Help Desk and Call Center ระบบรักษาความปลอดภัย การบำรุงรักษาระบบ และระบบติดตามสถานะ การรับส่งข้อมูล เป็นต้น
- 6) การให้บริการ Help Desk and Call Center รวมถึงวิธีการดำเนินงานในกรณีระบบ NSW ไม่สามารถให้บริการได้ หรือกรณีระบบ NSW ให้บริการได้ตามปกติ แต่ระบบคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่สามารถให้บริการได้อันมีผลกระทบกับการให้บริการของระบบ NSW และกรณีอื่นๆ
- 7) การประเมินผลการให้บริการระบบ NSW

4.5.4 การวัดผลการฝึกอบรมของบุคลากร

ในการวัดผลการฝึกอบรมจะมีข้อสอบสำหรับวัดผลการฝึกอบรม จำนวนอย่างน้อย 100 ข้อ และจะมีการทดสอบความรู้ผู้เข้าอบรม ในกรณีที่ผู้เข้าอบรมสอบไม่ผ่านเกณฑ์ จะต้องจัดอบรมให้แก่ผู้เข้าอบรมที่สอบไม่ผ่านใหม่ เว้นแต่หน่วยงานที่ผู้เข้ารับการอบรมจะมีหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษรแจ้งไม่ต้องการจะเข้ารับการอบรมอีกครั้ง

4.5.5 การจัดสัมมนาให้ความรู้แก่หน่วยงานต่างๆ ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ

เป็นการจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับระบบ NSW แก่หน่วยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบ NSW หน่วยงานออกใบอนุญาตและใบรับรอง ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ตัวแทนออกของ ตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้า บริษัทเรือ สายการบิน และธนาคาร และหน่วยงานต่างประเทศ เช่น ประเทศสมาชิก ASEAN และ APEC เป็นต้น ซึ่งในการจัดสัมมนาจะต้องมีวิทยากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญใน

ประเด็นนั้นๆ มาเป็นผู้ให้ความรู้ ซึ่งจะต้องมีในรูปแบบภาษาไทยและภาษาอังกฤษในกรณีที่จัดสัมมนาร่วมกับหน่วยงานต่างประเทศ

ในด้านความคาดหวังเกี่ยวกับความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของโครงการ ผู้รับผิดชอบโครงการมีความคาดหวังที่ให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจ และให้ความสนใจกับโครงการ และมีความตระหนักในการขับเคลื่อนระบบ NSW ที่เป็นระบบของประเทศ

“ความคาดหวัง ณ ตอนนี้อยู่แค่ให้คนเข้าใจว่าทำไมจึงต้องมาร่วมแชร์ข้อมูลกัน แล้วข้อมูลเหล่านั้นที่นำมาแลกเปลี่ยนกันมันต้องนำไปใช้ประโยชน์ได้กับหลายหน่วยงานไม่ใช่แค่หน่วยงานเดียว”

(ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 2 : ผู้บริหาร : สัมภาษณ์)

4.6 การออกแบบและความคาดหวังของโครงการทางด้านการจัดการและโครงสร้างองค์กร (Management and Structure)

ในส่วนนี้จะนำเสนอให้เห็นถึงระบบการจัดการของโครงการ โดยให้ความสำคัญกับการออกแบบการปฏิบัติงานและหน้าที่ต่างๆ รวมไปถึงโครงสร้างขององค์กร ซึ่งเป็นกรอบการทำงานอย่างเป็นทางการของการดำเนินงานของโครงการ โดยมีประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

4.6.1 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการระบบ National Single Window

การให้บริการระบบ NSW นั้น มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก ซึ่งในที่นี้สามารถจำแนกได้เป็น 7 กลุ่ม ได้แก่ 1) คณะกรรมการและคณะทำงานของโครงการการจัดตั้งการให้บริการ NSW 2) หน่วยงานภาครัฐที่มีความเกี่ยวข้องกับการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูล 36 หน่วยงาน 3) หน่วยงานตัวแทนภาคเอกชน 4) หน่วยงานที่ออกใบอนุญาต 5) องค์กรระหว่างประเทศ และ 6) ประเทศสมาชิกอาเซียน 10 ประเทศ และ 7) ผู้ให้บริการต่างๆ โดยในภาพที่ 4.4 จะแสดงให้เห็นถึงภาพรวมของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดที่เกี่ยวข้องในโครงการ และจะแสดงรายละเอียดต่อไป



ภาพที่ 4.4: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับระบบ NSW

จากแผนภาพข้างต้น แสดงให้เห็นถึงกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับระบบ NSW ซึ่งประกอบไปด้วยหลายภาคส่วน ทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน โดยมีรายละเอียดของแต่ละกลุ่มดังนี้

1) คณะกรรมการและคณะทำงานของโครงการ

คณะกรรมการและคณะทำงานของโครงการประกอบไปด้วย 7 คณะทำงาน ซึ่งเป็นส่วนที่บริหารจัดการโครงการทางด้านนโยบายต่างๆ ของโครงการ แต่ละคณะทำงานมีหน้าที่ที่แตกต่างกัน¹⁶ ประกอบไปด้วย

- 1.1) คณะกรรมการพัฒนาระบบการบริหารจัดการขนส่งสินค้าและบริการของประเทศ (กบศ.)
- 1.2) คณะอนุกรรมการการเชื่อมโยงข้อมูลแบบบูรณาการสำหรับการนำเข้าส่งออกและโลจิสติกส์

¹⁶ รายละเอียดจะนำเสนอในประเด็นถัดไป เรื่องโครงสร้างการบริหารในระดับนโยบายของโครงการการจัดตั้งระบบ NSW

1.3) คณะทำงานด้านกฎหมายเพื่อการเชื่อมโยงข้อมูลแบบบูรณาการสำหรับการ
สำหรับการนำเข้า ส่งออก และ โลจิสติกส์

1.4) คณะกรรมการกำกับการพัฒนาระบบ National Single Window

1.5) คณะกรรมการด้านเทคนิคและการออกแบบระบบงาน National Single
Window

1.6) คณะอนุกรรมการพัฒนาระบบโลจิสติกส์อุตสาหกรรม

1.7) คณะอนุกรรมการพัฒนาระบบโลจิสติกส์การเกษตร

2) หน่วยงานภาครัฐที่มีความเกี่ยวข้อง

คือหน่วยงานภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศทางด้านการนำเข้า
ส่งออกผ่านระบบ NSW กับกรมศุลกากร ทั้งหมด 36 หน่วยงาน

3) หน่วยงานตัวแทนภาคเอกชน

เป็นหน่วยงานที่เป็นกลุ่มหรือสมาคมต่างๆ ซึ่งเป็นตัวแทนในแต่ละธุรกิจที่มีความเกี่ยวข้อง
กับการแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบ NSW ซึ่งตัวแทนภาคเอกชนเหล่านี้จะรวมตัว
กันเพื่อการรับส่งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนั้นๆ นอกจากนั้นเพื่อความสะดวก
ในการติดต่อประสานงานในการทำธุรกรรมต่างๆ ตัวแทนภาคเอกชนดังกล่าว เช่น สมาคม
เจ้าของเรือไทย สมาคมผู้ส่งสินค้าทางเรือแห่งประเทศไทย สมาคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
สมาคมเจ้าของและตัวแทนเรือกรุงเทพ สมาคมชิปปิ้งแห่งประเทศไทย สมาคมตัวแทนขนส่ง
สินค้าทางอากาศไทย สมาคมตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศไทย สมาคมผู้รับจัดการขนส่ง
สินค้าระหว่างประเทศ และอื่นๆ เป็นต้น

4) หน่วยงานที่ออกใบอนุญาต

หน่วยงานที่ออกใบอนุญาต ได้แก่ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) บริษัท ทีโอที
จำกัด (มหาชน) บริษัท ไทยดิิจิทัล ไอดีจำกัด (TDID) และสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
(องค์การมหาชน) (สโร.)

5) องค์การระหว่างประเทศ

ประกอบไปด้วย ความร่วมมือทางเศรษฐกิจเอเชีย-แปซิฟิก (APEC) องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (ISO) คณะกรรมาธิการเศรษฐกิจยุโรปแห่งสหประชาชาติ (UNECE) คณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมแห่งเอเชียและแปซิฟิก (UNESCAP) องค์การสหประชาชาติ (UN) และองค์การศุลกากรโลก (WCO)

6) ประเทศสมาชิกอาเซียน 10 ประเทศ

7) ผู้ให้บริการในด้านต่างๆ ประกอบไปด้วย

- 7.1) ผู้ให้บริการ VAN/VAS ได้แก่ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) บริษัท โซลูชันส์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด และบริษัท ทิฟฟา อีดีไอ เซอร์วิสเซส จำกัด
- 7.2) ผู้ให้บริการ ASP ได้แก่ บริษัท คอมพิวเตอร์ ดาต้า ซิสเต็ม จำกัด, บริษัท เทคซอฟท์แวร์ จำกัด และบริษัท เจ แอนด์ ที ซอฟท์ จำกัด
- 7.3) ธนาคาร
- 7.4) ผู้ให้บริการทางโลจิสติกส์ ได้แก่ บริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท ไดนามิก โลจิสติกส์ จำกัด และบริษัท บลูแอนด์ไวท์ โลจิสติกส์ จำกัด

4.6.2 โครงสร้างการบริหารในระดับนโยบายของโครงการการจัดตั้งระบบ NSW

ในการดำเนินการโครงการจัดตั้งระบบ NSW ของประเทศไทยนั้น จำเป็นต้องมีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานภาครัฐจำนวนมาก เนื่องจากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า ส่งออกสินค้าของประเทศ ซึ่งจะต้องมีการขอใบอนุญาต ใบรับรอง และเอกสารอื่นๆ จากหลายหน่วยงาน จึงต้องมีการจัดตั้งคณะกรรมการ และคณะทำงานที่มีตัวแทนจากแต่ละหน่วยงานขึ้นมาเพื่อกำหนดนโยบายในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบ NSW ซึ่งโครงสร้างการบริหารของโครงการการจัดตั้งระบบ NSW นั้นจะแสดงในภาพที่ 4.5 และจะอธิบายถึงรายละเอียดของคณะกรรมการและคณะทำงานต่างๆ ต่อไป

คณะกรรมการพัฒนาระบบการบริหารจัดการขนส่งสินค้าและบริการของประเทศ (กบส.)

คณะกรรมการพัฒนา
ระบบโลจิสติกส์
อุตสาหกรรม

คณะกรรมการการเชื่อมโยงข้อมูลแบบบูรณาการ
สำหรับการนำเข้าส่งออก และโลจิสติกส์

คณะกรรมการพัฒนา
ระบบโลจิสติกส์
การเกษตร

คณะทำงานด้านกฎหมายเพื่อการ
เชื่อมโยงข้อมูลแบบบูรณาการ
สำหรับการนำเข้า
ส่งออก และโลจิสติกส์

คณะกรรมการกำกับ
การพัฒนาระบบ National
Single Window

คณะทำงานด้านเทคนิคและ
การออกแบบระบบงาน
National Single Window

ภาพที่ 4.5: โครงสร้างการบริหารโครงการการจัดตั้งระบบ NSW

รายละเอียดของคณะกรรมการและคณะทำงานของโครงการการจัดตั้งระบบ NSW มีดังต่อไปนี้

1) คณะกรรมการพัฒนาระบบการบริหารจัดการขนส่งสินค้าและบริการของประเทศ

คณะกรรมการพัฒนาระบบการบริหารจัดการขนส่งสินค้าและบริการของประเทศ หรือ กบส. ได้รับการแต่งตั้งตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัฒนาระบบการบริหารจัดการขนส่งสินค้าและบริการของประเทศปี พ.ศ. 2552 ประกอบไปด้วย นายกรัฐมนตรีเป็นประธานกรรมการ รองนายกรัฐมนตรีเป็นรองประธานกรรมการ และคณะรัฐมนตรีว่าการกระทรวงที่เกี่ยวข้องเป็นกรรมการ ซึ่ง กบส. มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ และหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบยุทธศาสตร์แต่ละด้าน รวมไปถึงการกำกับดูแลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บท ทั้งยังต้องส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับแผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทด้วย นอกจากนี้ยังต้องให้ความเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบการบริหารจัดการขนส่งสินค้าและบริการของประเทศ อีกทั้งการปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย กฎ และมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง

2) คณะอนุกรรมการพัฒนาระบบโลจิสติกส์อุตสาหกรรม

คณะอนุกรรมการพัฒนาระบบโลจิสติกส์อุตสาหกรรม ได้รับการแต่งตั้งโดย กบส. เพื่อเป็นกลไกในการยกระดับความสามารถของการบริหารจัดการโลจิสติกส์ ตลอดโซ่อุปทานและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของสินค้าอุตสาหกรรมของประเทศ โดยผลักดันให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพโลจิสติกส์ภายในสถานประกอบการ การเชื่อมโยงระหว่างองค์กรตลอดโซ่อุปทาน การพัฒนาขีดความสามารถด้านโลจิสติกส์ และการสร้างปัจจัยสนับสนุนการประกอบธุรกิจภาคอุตสาหกรรมอย่างต่อเนื่องต่อไป ซึ่งคณะอนุกรรมการมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำแผนแม่บทและบูรณาการแผนงาน โครงการ และกรอบแผนงบประมาณ เพื่อการพัฒนาระบบโลจิสติกส์อุตสาหกรรมของประเทศ รวมไปถึงการประสานงานและทำความเข้าใจกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาข้อสรุปในกรณีที่มีปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานด้านการพัฒนาระบบโลจิสติกส์อุตสาหกรรม รวมทั้งเสนอแนะแนวทางการพัฒนาโลจิสติกส์อุตสาหกรรมประเทศ พร้อมทั้งมีหน้าที่ในการกำกับ ดูแล ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน และรายงานความก้าวหน้าต่อ กบส. ด้วย

3) คณะอนุกรรมการการเชื่อมโยงข้อมูลแบบบูรณาการสำหรับการนำเข้าส่งออก และโลจิสติกส์

คณะอนุกรรมการการเชื่อมโยงข้อมูลแบบบูรณาการสำหรับการนำเข้าส่งออก และโลจิสติกส์ได้รับการแต่งตั้งโดยคำสั่งคณะกรรมการพัฒนาระบบการบริหารจัดการขนส่งสินค้าและบริการของประเทศที่ 2/2553 เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนให้เกิดการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลแบบบูรณาการสำหรับการนำเข้า ส่งออก และโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพ โดยการจัดตั้งระบบ NSW ให้แล้วเสร็จและสามารถเชื่อมโยงกับระบบ ASW ต่อไป ซึ่งคณะอนุกรรมการนี้มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำแผนปฏิบัติการและบูรณาการแผนงาน โครงการ และกรอบแผนงบประมาณเพื่อการพัฒนา NSW ของประเทศ ทั้งยังกำกับดูแล ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานด้วย นอกจากนี้จะต้องพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะหรือดำเนินการปรับแก้กฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาระบบ NSW ตามความเหมาะสม

4) คณะอนุกรรมการพัฒนาระบบโลจิสติกส์การเกษตร

คณะอนุกรรมการพัฒนาระบบโลจิสติกส์การเกษตร ได้รับการแต่งตั้งโดย กบส. เพื่อเป็นกลไกในการยกระดับความสามารถของการบริหารจัดการโลจิสติกส์ ตลอดโซ่อุปทานและ

เพิ่มความสามารถในการแข่งขันของสินค้าเกษตรกรรมของประเทศ โดยมีเป้าหมายสำคัญ เพื่อลดการสูญเสียจากการเน่าเสียของสินค้าและจากกระบวนการเก็บรักษา และกระบวนการขนส่งสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐาน รวมทั้งลดภาระต้นทุนที่เกิดขึ้นจากการบริหารจัดการด้านโลจิสติกส์ที่ไม่มีประสิทธิภาพได้อย่างเป็นระบบ ซึ่งคณะอนุกรรมการมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำแผนแม่บทและบูรณาการแผนงาน โครงการ และกรอบแผนงบประมาณ เพื่อการพัฒนาระบบโลจิสติกส์เกษตรกรรมของประเทศ รวมไปถึงการประสานงานและทำความเข้าใจกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาข้อสรุปในกรณีที่มีปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานด้านการพัฒนาระบบโลจิสติกส์เกษตรกรรม รวมทั้งเสนอแนะแนวทางการพัฒนาโลจิสติกส์เกษตรกรรมประเทศ พร้อมทั้งมีหน้าที่ในการกำกับ ดูแล ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน และรายงานความก้าวหน้าต่อ กบส. ด้วย

- 5) คณะทำงานด้านกฎหมายเพื่อการเชื่อมโยงข้อมูลแบบบูรณาการสำหรับการนำเข้า ส่งออก และ โลจิสติกส์

คณะทำงานด้านกฎหมายเพื่อการเชื่อมโยงข้อมูลแบบบูรณาการสำหรับการนำเข้า ส่งออก และ โลจิสติกส์ ได้รับการแต่งตั้งโดยคณะอนุกรรมการการเชื่อมโยงข้อมูลแบบบูรณาการ สำหรับการนำเข้าส่งออก และ โลจิสติกส์ ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับ ให้รองรับการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานแบบบูรณาการสำหรับการนำเข้า ส่งออก และ โลจิสติกส์ และให้สอดคล้องตามวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

- 6) คณะกรรมการกำกับการพัฒนา ระบบ National Single Window

คณะกรรมการกำกับการพัฒนาระบบ National Single Window ได้รับการแต่งตั้งโดยคำสั่งกรมศุลกากร ที่ 305/2553 เพื่อให้กรมศุลกากรและหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการนำเข้า ส่งออกสินค้า มีความพร้อมในการวางแผนพัฒนาระบบ NSW โดยร่วมกันกำหนดรูปแบบ และความเป็นไปได้ที่จะให้หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการนำเข้าและส่งออกสินค้า สามารถปฏิบัติงานร่วมกันในขั้นตอนเดียวและลดอุปสรรค และขั้นตอนการปฏิบัติต่างๆ ที่ไม่จำเป็น รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่ง คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำแผนปฏิบัติการ หรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบ NSW พร้อมทั้งกำกับการพัฒนาระบบ NSW ให้เสร็จตามแผนงานที่กำหนดไว้ รวมไปถึงการแต่งตั้งคณะทำงาน หรือมอบหมายหน่วยงาน หรือบุคคล เพื่อดำเนินการรวบรวมศึกษา วิเคราะห์ข้อมูล ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบ NSW รวมทั้งการออกแบบและจัดทำ

มาตรฐานการเชื่อมโยงข้อมูลให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลและความตกลงและพิธีสารในการจัดตั้ง ASEAN Single Window หรือเพื่อดำเนินการอื่นใดที่เกี่ยวข้อง

7) คณะทำงานด้านเทคนิคและการออกแบบระบบงาน National Single Window

คณะกรรมการด้านเทคนิคและการออกแบบระบบงาน National Single Window ได้รับการแต่งตั้งโดยคณะกรรมการกำกับการพัฒนาระบบ National Single Window เพื่อช่วยสนับสนุนคณะกรรมการกำกับการพัฒนาระบบ National Single Window ในการจัดตั้งระบบ NSW ภายใต้กรอบ ASEAN Agreement to Establish and Implement the ASEAN Single Window และ ASEAN Protocol to Establish and Implement the ASEAN Single Window ให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งคณะทำงานมีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดมาตรฐานการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างระบบ NSW และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และมาตรฐานการใช้ PKI และ Digital Signature ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล รวมไปถึงการจัดทำโครงสร้างข้อมูล และมาตรฐานสำหรับแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน และการจัดทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่รองรับการปฏิบัติงานระบบ NSW

4.6.3 ความรับผิดชอบของกรมศุลกากรในฐานะเป็นเจ้าภาพของการพัฒนาระบบ NSW

กรมศุลกากรได้รับความเห็นชอบให้เป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบดำเนินการจัดตั้งระบบ National Single Window (NSW) ของประเทศไทยตามมติคณะรัฐมนตรีลงวันที่ 7 ธันวาคม ปี พ.ศ. 2548 ทั้งนี้การที่กรมศุลกากรได้รับความเห็นชอบให้เป็นหน่วยงานเจ้าภาพนั้น เนื่องจากงานทางด้านการนำเข้า ส่งออก เป็นงานที่กรมศุลกากรมีความเชี่ยวชาญ การนำเข้าส่งออกสินค้าของประเทศไทยนั้น ต้องผ่านพิธีการทางศุลกากรทุกชนิด กรมศุลกากรเป็นศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับหน่วยงานภาครัฐและภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า ส่งออก และโลจิสติกส์ รองรับการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียน และประเทศในภูมิภาคอื่นๆ รวมทั้งมีหน้าที่ในการพัฒนามาตรฐานข้อมูลของประเทศ สำหรับการเชื่อมโยงข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคธุรกิจ และมาตรฐานการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียน และประเทศในภูมิภาคอื่นๆ นอกจากนั้นกรมศุลกากรจะต้องมีกลไกกำกับดูแล กำหนดราคา และการประกันคุณภาพการบริการระบบ NSW ของประเทศด้วย

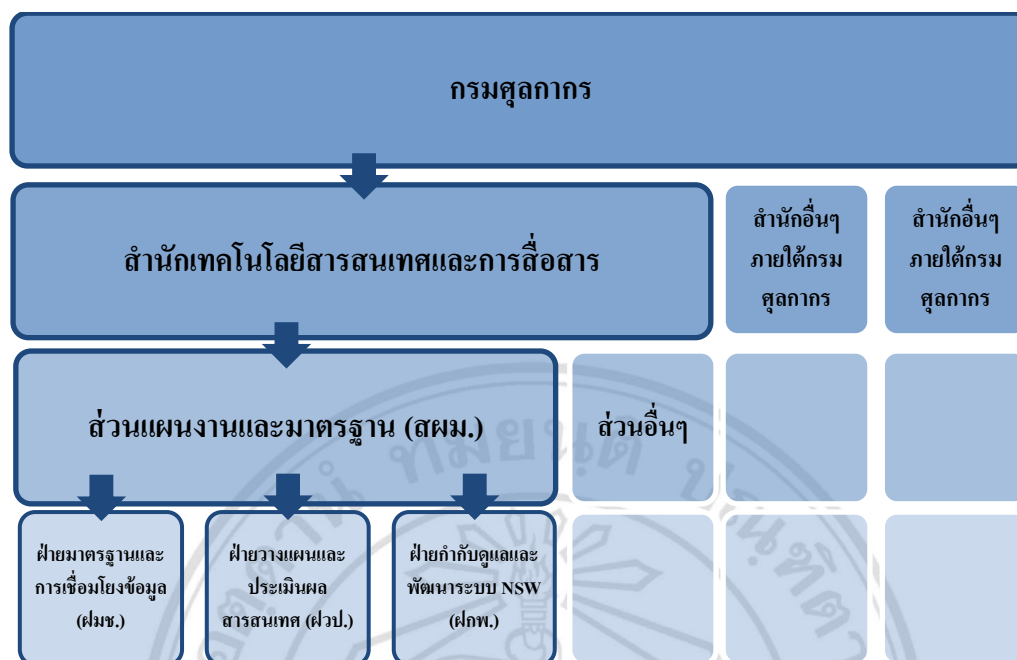
ความรับผิดชอบในด้านต่อมา คือ ความรับผิดชอบในด้านระบบทะเบียนหน่วยงานออกใบอนุญาตและใบรับรองต่างๆ ภายในประเทศไทยประมาณ 35 หน่วยงาน และระบบทะเบียนผู้ใช้บริการภาคธุรกิจภายในประเทศไทยประมาณ 125,000 บริษัท

อีกทั้งกรมศุลกากรมีหน้าที่ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน มาตรฐานทางเทคนิคและกฎหมายที่เกี่ยวข้องของระบบ NSW ไปจนถึงการบริการขอและออกใบอนุญาตและใบรับรองทางอิเล็กทรอนิกส์แบบปลอดภัย สำหรับส่วนราชการที่ไม่มีระบบของตนเอง

ด้านการเชื่อมโยงข้อมูลนั้น กรมศุลกากรจะต้องเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐไทยกับหน่วยงานในต่างประเทศ เช่นกรมศุลกากร กรมปศุสัตว์ กรมวิชาการเกษตร กรมการค้าต่างประเทศ กรมป่าไม้ กรมโรงงานอุตสาหกรรม และสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย เป็นต้น และต้องเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐไทยและภาครัฐต่างประเทศด้วย (เป็นทางเลือกหนึ่งของภาครัฐกิจ)

สำหรับภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของกรมศุลกากรต่อการจัดตั้งระบบ NSW นั้น อธิบดีกรมศุลกากรได้มอบหมายให้สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกรมฯ เป็นผู้รับผิดชอบ เนื่องจากการพัฒนาส่วนใหญ่เป็นเรื่องเชิงเทคนิคต้องอาศัยบุคลากรที่มีความชำนาญทางด้านระบบคอมพิวเตอร์ในการกำกับดูแลระบบ ซึ่งผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจึงได้มอบให้ส่วนแผนงานและมาตรฐานเป็นผู้รับผิดชอบ โดยส่วนแผนงานและมาตรฐานก็จะมีฝ่ายกำกับดูแลและพัฒนา ระบบ NSW เป็นผู้รับผิดชอบโดยตรง รูปภาพที่ 4.6 แสดงให้เห็นถึงโครงสร้างของส่วนงานของกรมศุลกากรที่มีหน้าที่ในการดำเนินโครงการ NSW ของประเทศไทย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



ภาพที่ 4.6: โครงสร้างส่วนงานที่ดำเนินงานโครงการ NSW ของประเทศไทย

ความคาดหวังของผู้รับผิดชอบโครงการ มีความคาดหวังให้มีระบบการบริหารจัดการโครงการที่ดี มีความชัดเจนในการบริหาร ไม่มีความซ้ำซ้อนกับงานของกรมสุทธการ เนื่องจากการขับเคลื่อนระบบ NSW ของประเทศไทยนั้น ต้องอาศัยทรัพยากรเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะบุคลากรและเทคโนโลยี รวมไปถึงการกำหนดนโยบาย ที่มีความชัดเจน ที่จะส่งผลให้โครงการสามารถขับเคลื่อนได้ เป็นสิ่งที่สำคัญ

“เราคาดหวังว่าต้องมียศดร. องค์กรหนึ่ง ที่ดูแลเรื่อง NSW โดยเฉพาะเลย ตอนนี้เอาจมาฝากไว้กับกรมสุทธการ ซึ่งกรมเองก็มีงานพื้นฐานที่ต้องทำอยู่แล้ว ถ้ามันมียศดร.ที่เข้ามาดูแลบริหารงาน จะดีมาก เพราะว่าจะได้มีเวลา มีทรัพยากรมาดูแลได้เต็มที่”

(ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 2 : ผู้บริหาร : สัมภาษณ์)

4.7 การออกแบบและความคาดหวังของโครงการทางด้านทรัพยากรอื่นๆ (Other resources)

ทรัพยากรอื่นๆ ที่จะนำเสนอในส่วนนี้ คือ งบประมาณ และระยะเวลาของโครงการการจัดตั้งระบบ NSW ที่มีรายละเอียดดังนี้

4.7.1 งบประมาณโครงการ

จากข้อกำหนดของโครงการได้ระบุถึงงบประมาณในโครงการ NSW มีจำนวน 370,851,300 บาท ซึ่งในระหว่างการจัดตั้งระบบ NSW นั้น กรมศุลกากรได้จัดซื้อจัดจ้างให้บริษัทที่มีความเชี่ยวชาญเป็นผู้ติดตั้งระบบ

4.7.2 ระยะเวลาดำเนินการ

ระยะเวลาดำเนินโครงการนั้น ได้มีการกำหนดถึงเป้าหมายของโครงการที่จะต้องทำการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง (G2G) ทั้งหมด 36 หน่วยงาน ให้แล้วเสร็จภายในปี พ.ศ. 2558 ซึ่งเป็นปีที่มีการบูรณาการประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งในกรณีของการเชื่อมโยงระหว่างระบบ NSW กับหน่วยงานภาครัฐกิจ (B2G/G2B) และการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานธุรกิจด้วยกันเองผ่านระบบ NSW (B2B) นั้นจะยังไม่ได้มีการตั้งเป้าหมายว่าจะสำเร็จภายในปี พ.ศ. 2558 เนื่องจากมีผู้เกี่ยวข้องจำนวนมาก ที่จำเป็นจะต้องอาศัยการพัฒนาต่อไป

บทที่ 5

ผลการศึกษา (2) : สถานภาพความเป็นจริงของโครงการ

ในบทนี้จะอธิบายถึงสภาพความเป็นจริงของโครงการการจัดตั้งระบบ National Single Window (NSW) โดยมุ่งเน้นไปที่ประเด็นปัญหาในแต่ละด้านของโครงการพร้อมทั้งการแสดงช่องว่างระหว่างการออกแบบและความคาดหวังของโครงการ กับสถานภาพความเป็นจริงของโครงการ ประเด็นแต่ละด้านที่นำเสนอในบทนี้จะอธิบายตามกรอบแนวคิด Design - Reality Gap ของ Richard Heeks สืบเนื่องจากบทที่ 4 ที่กล่าวถึงการออกแบบและความคาดหวังของประกอบไปด้วยประเด็นต่างๆ ดังนี้

- 5.1 สถานภาพความเป็นจริงของโครงการทางด้านสารสนเทศ (Information)
- 5.2 สถานภาพความเป็นจริงของโครงการทางด้านเทคโนโลยี (Technology)
- 5.3 สถานภาพความเป็นจริงของโครงการทางด้านกระบวนการ (Process)
- 5.4 สถานภาพความเป็นจริงของโครงการทางด้านวัตถุประสงค์และค่านิยม (Objectives and Values)
- 5.5 สถานภาพความเป็นจริงของโครงการทางด้านบุคลากรและทักษะ (Staffs and Skills)
- 5.6 สถานภาพความเป็นจริงของโครงการทางด้านโครงสร้างและการจัดการ (Management and Structure)
- 5.7 สถานภาพความเป็นจริงของโครงการทางด้านทรัพยากรอื่นๆ (Other resources)
- 5.8 สรุป

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนนี้ เป็นการเก็บข้อมูลโดยวิธีการสืบค้นจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับโครงการ และการสัมภาษณ์ผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับโครงการการจัดตั้งระบบ NSW ได้แก่ บุคลากรในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ประกอบไปด้วย ผู้อำนวยการผู้อำนวยการฝ่ายแผนงานและมาตรฐาน หัวหน้าหัวหน้าฝ่ายมาตรฐานและการเชื่อมโยงข้อมูล หัวหน้าฝ่ายกำกับดูแลและพัฒนาระบบ NSW รวมไปถึงเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับระบบ NSW โดยตรง นอกจากนั้นยังมีข้อมูลในบางส่วนที่สรุปจากการสัมมนาที่เกี่ยวข้องกับระบบ NSW ที่ผู้วิจัยได้เข้าร่วมเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติม รายละเอียดของแต่ละประเด็นมีดังต่อไปนี้

5.1 สถานภาพความเป็นจริงของโครงการทางด้านสารสนเทศ (Information) (ช่องว่าง = 4.2/10)

ประเด็นทางด้านสารสนเทศในส่วนนี้ จะให้ความสำคัญกับข้อมูลสารสนเทศที่เป็นส่วนสำคัญและเป็นประโยชน์ในการดำเนินงานของระบบ NSW ของประเทศไทย เช่น ข้อมูลบนเว็บไซต์ ใบอนุญาต ใบคำร้อง และเอกสารอื่นๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในพิธีการทางศุลกากร ซึ่งสารสนเทศหลักของโครงการ คือ สารสนเทศออนไลน์ที่เปิดให้บริการแก่ภาคเอกชน และการแลกเปลี่ยนกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ การเก็บรวบรวมข้อมูลในประเด็นของสารสนเทศของโครงการ NSW นั้น พบว่าช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการออกแบบระบบ กับสถานภาพความเป็นจริงของโครงการมีขนาดเท่ากับ 4.2/10 เป็นขนาดช่องว่างที่อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากเป้าหมายในการแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศระหว่างหน่วยงานภาครัฐทั้ง 36 หน่วยงานนั้น สามารถดำเนินการเชื่อมโยงไปได้แล้วเป็นจำนวนเกือบครบทั้ง 36 หน่วยงาน เหลือเพียงไม่กี่หน่วยงานเท่านั้นที่กำลังอยู่ในระหว่างการดำเนินงาน ทำให้ช่องว่างในประเด็นข้อมูลสารสนเทศนี้ ไม่ได้มีความห่างมากนัก ซึ่งได้มีปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้เกิดช่องว่างทางด้านสารสนเทศของโครงการ รายละเอียดดังนี้

5.1.1 สถานภาพการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจากการให้บริการของระบบ NSW นั้น มีความเกี่ยวข้องกับข้อมูลสารสนเทศจำนวนมาก เพราะระบบ NSW เป็นระบบตัวกลางที่ทำหน้าที่ส่งข้อมูลต่างๆ จากผู้ส่งไปยังผู้รับ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพิธีการนำเข้า ส่งออกทั้งหมดจะต้องผ่านระบบ NSW ซึ่งเป็นการลดขั้นตอน และอำนวยความสะดวกแก่หน่วยงานภาครัฐ และผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้สารสนเทศหลักที่แลกเปลี่ยนระหว่างหน่วยงานผ่านระบบ NSW นั้น ประกอบไปด้วย 1) หนังสือรับรอง/ใบรับรอง 2) หนังสืออนุญาต/ใบอนุญาต 3) บัญชีสินค้าทางเรือ (Manifest) 4) หนังสือแจ้ง/ใบแจ้ง 5) หนังสือรับแจ้ง/ใบรับแจ้ง 6) ใบขนสินค้า 7) หนังสืออนุมัติ 8) หนังสือกำกับ 9) ข้อมูลการขึ้นทะเบียน 10) ใบรับเงินสงเคราะห์ 11) ข้อมูลการอนุมัติยกเว้นอากร และภาษี เป็นต้น ซึ่งการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าส่งออกผ่านระบบ NSW ระหว่างหน่วยงานภาครัฐมีรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5.1: สถานภาพการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าส่งออกผ่านระบบ NSW
ระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง¹

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	ข้อมูลใบอนุญาต/ใบรับรองที่เชื่อมโยง	ระยะเวลาที่เข้า ระบบ NSW
1	กรมศุลกากร	เชื่อมโยงข้อมูลใบอนุญาต/ใบรับรอง และ เอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า ส่งออกแบบไร้เอกสาร	ตุลาคม 2554
2	กรมการค้าต่างประเทศ	1.เชื่อมโยงข้อมูลหนังสือรับรองการนำเข้า ส่งออกเพชรที่ยังไม่ได้เจียระไน 2.เชื่อมโยงข้อมูลใบอนุญาตส่งออกกาแฟ 3.เชื่อมโยงข้อมูลใบอนุญาตส่งออกสินค้าถ่าน ไม้ 4.เชื่อมโยงข้อมูลใบอนุญาตส่งออกสินค้าไม้ และไม้แปรรูป 5.เชื่อมโยงข้อมูลใบรับรองมาตรฐานสินค้าแป้ง มันสำปะหลัง (งวด) 6.เชื่อมโยงข้อมูลการขึ้นทะเบียนผู้นำเข้าสินค้า หอมแดง มันสำปะหลัง และผลิตภัณฑ์มัน สำปะหลัง ส้ม เครื่องในสุกร เครื่องใช้ไฟฟ้า และยางรถใหม่	ตุลาคม 2554 ตุลาคม 2554 เมษายน 2555 เมษายน 2555 พฤศจิกายน 2556 กรกฎาคม 2557

¹ ที่มา: เอกสารรายงานข้อเสนอแนะที่สำคัญเกี่ยวกับผลการสอบทานกรณีพิเศษแบบบูรณาการร่วมในโครงการ “แผนงาน
การจัดตั้งการให้บริการระบบ National Single Window (NSW) ของประเทศ (การเชื่อมโยงข้อมูลของหน่วยงานออก
ใบอนุญาตและใบรับรองกับระบบ NSW): กรมศุลกากร” ของคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลประจำ
กระทรวงการคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 (ข้อมูล ณ 9 เมษายน 2558) และ เอกสารรายงานความก้าวหน้าระบบ
NSW สิงหาคม 2558 ของ กรมศุลกากร (ข้อมูลล่าสุด ณ เดือนสิงหาคม 2588)

ตารางที่ 5.1: สถานภาพการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าส่งออกผ่านระบบ NSW
ระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	ข้อมูลใบอนุญาต/ใบรับรองที่เชื่อมโยง	ระยะเวลาที่เข้า ระบบ NSW
3	การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย	เชื่อมโยงข้อมูลใบรับรองและ/หรือใบอนุญาตเพื่อการนำเข้าหรือการส่งออกจากเขตประกอบการเสรี	ตุลาคม 2554
4	กรมโรงงานอุตสาหกรรม	เชื่อมโยงข้อมูลใบแจ้งข้อเท็จจริงตามแบบ ว/อก. 6 สำหรับนำเข้าส่งออกวัตถุดิบทราย	ตุลาคม 2554
5	กรมปศุสัตว์	1. เชื่อมโยงข้อมูลใบอนุญาตการนำสัตว์หรือซากสัตว์เข้าราชอาณาจักรและออกนอกราชอาณาจักร (แบบ ร. 6 และแบบ ร. 9) 2. เชื่อมโยงข้อมูลใบรับรองสินค้าการเกษตร (Health Certificate) กับสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ (มกอช.)	ตุลาคม 2554 สิงหาคม 2555
6	กรมสรรพสามิต	เชื่อมโยงข้อมูลใบอนุญาตนำเข้า-ส่งออกสุรา ไซไฟ และบุหรี่	ตุลาคม 2554
7	สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน	เชื่อมโยงข้อมูลหนังสืออนุมัติสั่งปล่อยสินค้าที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุน	ตุลาคม 2554
8	กรมประมง	เชื่อมโยงข้อมูลหนังสืออนุญาตให้นำสัตว์น้ำบางชนิดเข้ามาในราชอาณาจักร และใบอนุญาตนำสัตว์หรือซากสัตว์ออกนอกราชอาณาจักร (แบบ ร. 9)	มกราคม 2555
9	สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	เชื่อมโยงข้อมูลใบรับแจ้งการนำเข้าผลิตภัณฑ์สุขภาพ	เมษายน 2555
10	สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ (มกอช.)	เชื่อมโยงข้อมูลใบรับรองสินค้าการเกษตร (Health Certificate) กับกรมปศุสัตว์	สิงหาคม 2555

ตารางที่ 5.1: สถานภาพการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าส่งออกผ่านระบบ NSW
ระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	ข้อมูลใบอนุญาต/ใบรับรองที่เชื่อมโยง	ระยะเวลาที่เข้า ระบบ NSW
11	กรมศิลปากร	เชื่อมโยงข้อมูลใบอนุญาตส่งออกหรือนำเข้า โบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุออกนอกราชอาณาจักร	กันยายน 2555
12	กรมธุรกิจพลังงาน	1. เชื่อมโยงข้อมูลหนังสือรับรองให้นำ สินค้าเข้ามาในราชอาณาจักรและใบอนุญาต เป็นผู้ค้าน้ำมันตามมาตรา 7 2. เชื่อมโยงข้อมูลหนังสือรับรองให้จำหน่าย ก๊าซปิโตรเลียมออกไปนอกราชอาณาจักร	ธันวาคม 2555 กรกฎาคม 2556
13	สำนักงานคณะกรรมการ อ้อยและน้ำตาลทราย	เชื่อมโยงข้อมูลใบอนุญาตให้ส่งสินค้า (อ้อย และน้ำตาลทราย) ออกไปนอกราชอาณาจักร (สินค้าทั่วไป) แบบ 04	เมษายน 2556
14	กรมการอุตสาหกรรม ทหาร	เชื่อมโยงข้อมูลใบอนุญาตตั้งเข้ามาซึ่ง ยุทธภัณฑ์, ใบอนุญาตนำเข้าซึ่งยุทธภัณฑ์ หนังสือกำกับการส่งออก และหนังสือกำกับการ ส่งผ่านแดน	พฤษภาคม 2556
15	สำนักงานกองทุน สงเคราะห์การทำสวนยาง	เชื่อมโยงข้อมูลใบรับเงินสงเคราะห์ทาง อิเล็กทรอนิกส์	กรกฎาคม 2556
16	กรมการขนส่งทางบก	เชื่อมโยงข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าเพื่อใช้ในการ ส่งข้อมูลแบบ 32	สิงหาคม 2556
17	กรมป่าไม้	เชื่อมโยงข้อมูลใบอนุญาตนำเข้าเลื่อยโซยนต์	มกราคม 2557
18	การทำเรือแห่งประเทศไทย	เชื่อมโยงข้อมูลบัญชีสินค้าทางเรือ (Manifest)	พฤษภาคม 2557

ตารางที่ 5.1: สถานภาพการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าส่งออกผ่านระบบ NSW
ระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	ข้อมูลใบอนุญาต/ใบรับรองที่เชื่อมโยง	ระยะเวลาที่เข้า ระบบ NSW
19	สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียงกิจการ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช)	เชื่อมโยงข้อมูลใบอนุญาต นำเข้า ส่งออก เครื่องวิทยุโทรคมนาคมและอุปกรณ์	กรกฎาคม 2557
20	กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์	เชื่อมโยงข้อมูลใบอนุญาตนำเข้า ส่งออก และ นำผ่านเชื้อโรค และพิษจากสัตว์	สิงหาคม 2557
21	สถาบันไฟฟ้าและ อิเล็กทรอนิกส์	เชื่อมโยงข้อมูลใบรับรองการยกเว้นอากรตาม มาตรา 12	กันยายน 2557
22	กรมการค้าภายใน	เชื่อมโยงข้อมูลหนังสืออนุญาตให้นำเครื่องชั่ง ตวง วัด ออกจากด่านศุลกากร (ขว. 2)	กันยายน 2557
23	สำนักปรมาณูเพื่อสันติ	เชื่อมโยงข้อมูลใบอนุญาต นำเข้า-ส่งออกวัสดุ นิวเคลียร์พิเศษ วัสดุพลอยได้หรือวัสดุต้น กำลัง	กันยายน 2557
24	กรมทรัพย์สินทาง พาณิชย์	เชื่อมโยงข้อมูลหนังสือแจ้งการนำเข้าซากดึกดำ บรรพ์ หรือซากดึกดำบรรพ์ที่ได้ถูกแปรสภาพ หรือเปลี่ยนแปลงเป็นรูปลักษณะอื่นเข้ามาใน ราชอาณาจักร และหนังสือรับแจ้งการส่งหรื อนำซากดึกดำบรรพ์ หรือซากดึกดำบรรพ์ที่ถูก แปรสภาพ หรือเปลี่ยนแปลงเป็นรูปลักษณะ อื่น ซึ่งไม่ใช่ซากดึกดำบรรพ์ที่พบใน ราชอาณาจักรออกนอกราชอาณาจักร	กันยายน 2557

ตารางที่ 5.1: สถานภาพการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าส่งออกผ่านระบบ NSW
ระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	ข้อมูลใบอนุญาต/ใบรับรองที่เชื่อมโยง	ระยะเวลาที่เข้า ระบบ NSW
25	กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ ป่า และพันธุ์พืช	เชื่อมโยงข้อมูลใบอนุญาต นำเข้า นำออก สัตว์ ป่า สัตว์สงวน สัตว์คุ้มครอง ตาม พระราชบัญญัติสงวนและคุ้มครองสัตว์ป่าปี พ.ศ. 2535 และตามบัญชีท้ายอนุสัญญาว่าด้วย การค้าระหว่างประเทศว่าด้วยชนิดสัตว์ป่าและ พืชป่า (CITES)	ตุลาคม 2557
26	หอการค้าไทยและสภา หอการค้าแห่งประเทศไทย	เชื่อมโยงข้อมูลใบรับรองมาตรฐานสินค้า มส. 24 (ผลิตภัณฑ์มันสำปะหลังและปลาป่น)	ตุลาคม 2557
27	กรมการปกครอง	เชื่อมโยงข้อมูลใบอนุญาตให้ตั้ง หรือนำเข้าซึ่ง อาวุธปืน เครื่องกระสุนปืน วัตถุระเบิด ดอกไม้ เพลิง หรือสิ่งเทียมอาวุธปืน	เชื่อมโยงแล้ว
28	กรมวิชาการเกษตร	เชื่อมโยงข้อมูลใบอนุญาตการนำเข้าส่งออก ยางพารา และใบอนุญาตนำเข้า – ส่งออกพืช อนุรักษ์และซากพืชอนุรักษ์	เชื่อมโยงแล้ว
29	กรมอุตสาหกรรมพื้นฐาน และการเหมืองแร่	เชื่อมโยงข้อมูลใบอนุญาตนำเข้าเข้ามาในราชจักร (แบบแร่ 27) และใบอนุญาตส่งแร่ออกนอก ราชอาณาจักร (แบบแร่ 28)	เชื่อมโยงแล้ว
30	กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ	เชื่อมโยงข้อมูลการอนุมัติยกเว้นอากรขาเข้า และภาษีมูลค่าเพิ่มตามมาตรา 70 แห่ง พ.ร.บ. ปิโตรเลียมปี พ.ศ. 2514 ผ่านเรียบร้อยแล้ว อยู่ ระหว่างเตรียมความพร้อมเปิดให้บริการอย่าง เป็นทางการ	เชื่อมโยงแล้ว
31	กรมเจ้าท่า	เชื่อมโยงข้อมูล ระบบการรับข้อมูลบัญชีสินค้า ทางเรือ (Manifest)	พฤษภาคม 2558

ตารางที่ 5.1: สถานภาพการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าส่งออกผ่านระบบ NSW
ระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	ข้อมูลใบอนุญาต/ใบรับรองที่เชื่อมโยง	ระยะเวลาที่เข้า ระบบ NSW
32	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	ทดสอบการเชื่อมโยงใบอนุญาตส่งหรือนำพา วัตถุอันตรายหรือสัตว์ไปกับอากาศยาน อยู่ ระหว่างการปรับปรุงห้อง Server พร้อม ดำเนินการย้ายจากเครือข่าย Internet มาใช้งาน บนเครือข่าย GIN และจัดทำแผนการพัฒนาระบบ เพิ่มเติมเพื่อรองรับการบันทึกข้อมูลที่ใช้ ในการออกใบอนุญาตโดยเจ้าหน้าที่จากสถาบัน เทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ(องค์การมหาชน)	-
33	กรมควบคุมโรค	ทดสอบการเชื่อมโยงใบรับรองแหล่งผลิต แหล่งกำเนิดอาหารปลอดภัย (Pink form) อยู่ ระหว่างพัฒนาระบบ Back Office ซึ่งยังมี จุดบกพร่องที่ต้องดำเนินการแก้ไขปรับปรุง พร้อมทั้งทำการทดสอบการรับส่งข้อมูลตาม แผน User Acceptance Test (UAT) และทำ สัญญาการพัฒนาระบบ Back Office (Pink form) กับบริษัทผู้พัฒนาระบบ	-
34	สภาอุตสาหกรรมแห่ง ประเทศไทย	ทดสอบการเชื่อมโยงการออกหนังสือรับรองถิ่น กำเนิดสินค้า (e-CO) (ทดสอบวันที่ 11 มีนาคม 2558 ผ่านเรียบร้อยแล้ว)	-
34	สำนักงานมาตรฐาน ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม	อยู่ระหว่างการพิจารณาจัดทำร่าง TOR	-

ตารางที่ 5.1: สถานภาพการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าส่งออกผ่านระบบ NSW ระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	ข้อมูลใบอนุญาต/ใบรับรองที่เชื่อมโยง	ระยะเวลาที่เข้า ระบบ NSW
36	กรมการบินพลเรือน	ทดสอบระบบส่วนขยายเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานการอนุญาตการบินให้รองรับการเชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบ NSW อยู่ระหว่างตรวจรับการพัฒนา ระบบงานงวดที่ 2 -3 หน่วยงานผู้รับอยู่ระหว่างหารือรูปแบบทางการดำเนินงานการพัฒนาเพื่อรองรับการบันทึกข้อมูลที่ใช้ในการออกใบอนุญาตการบินของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) /กรมควบคุมการปฏิบัติทางอากาศ ผ่านระบบ NSW ให้แล้วเสร็จตามแผนการดำเนินงานการเชื่อมโยงข้อมูลการอนุญาตการบินผ่านระบบ NSW	-

วัตถุประสงค์สำคัญหนึ่งของการพัฒนาระบบ NSW คือลดการใช้เอกสารกระดาษ เปลี่ยนรูปแบบเอกสารทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า ส่งออก มาเป็นรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ในการนำเข้าส่งออกสินค้าแต่ละชนิด จำเป็นจะต้องใช้เอกสารสำคัญจากหน่วยงานภาครัฐ ไม่ว่าจะเป็นใบอนุญาต หรือใบรับรอง และอื่นๆ จากหลายๆ หน่วยงาน ฉะนั้นการเปลี่ยนรูปแบบมาใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการขั้นตอนในทุกหน่วยงาน เพื่อให้การแลกเปลี่ยนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ สามารถทำได้อย่างสะดวก ระบบ NSW จะต้องมีการแลกเปลี่ยนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ จากหน่วยงานภาครัฐถึง 36 หน่วยงานจากตารางที่ 5.1 จะเห็นว่าการพัฒนาระบบเพื่อเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าส่งออกระหว่างหน่วยงานภาครัฐทั้งหมด สามารถดำเนินการแล้วเสร็จ 31 หน่วยงาน (ข้อมูลล่าสุด ณ เดือนสิงหาคม 2558 โดยรายงานของ www.nsw.net) มี 5 หน่วยงานที่ยังอยู่ในขั้นตอนการพัฒนา และทดสอบระบบเพื่อเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบ NSW ได้แก่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด

(มหาชน), กรมควบคุมโรค, กรมการบินพลเรือน, สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) ความเห็นของผู้บริหารต่อประเด็นดังกล่าว คือ

“หน่วยงานที่ยังไม่สำเร็จมันก็มีประเด็นหลายอย่าง เช่น การปรับเปลี่ยน หน่วยงานที่สำเร็จแล้ว บางส่วนคือพื้นฐาน IT ของเขามีอยู่บ้างแล้ว หน่วยงานที่ยังไม่สำเร็จ หรือยังไม่ก้าวหน้า นั้น งานเดิมเขาเป็น Manual เป็นกระดาษทั้งหมด การที่จะมาปรับ มันไม่ใช่เรื่องง่าย สำหรับการปรับปฏิบัติการเจ้าหน้าที่ภายใน ไม่ใช่เรื่องง่าย เพราะคนที่ทำงานเดิม ไม่ใช่คนรุ่นใหม่ ๆ การที่จะมาปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานของเค้าที่ทำมาสิบปีสามสิบสี่สิบปีอายุขึ้นไปนั้นยาก มันต้องค่อยๆ งานมันถึงจะขับเคลื่อนไปได้”

(ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 1 : ผู้บริหาร : สัมภาษณ์)²

จะเห็นว่าการจะเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบ NSW นั้น หน่วยงานจะต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้ได้ก่อน ดังนั้นความสำเร็จในการแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศ ส่วนหนึ่งจึงขึ้นอยู่กับความพร้อมทางทางด้านปัจจัยพื้นฐาน เช่น ระบบเทคโนโลยี ไปจนถึงความพร้อมทางด้านทักษะของบุคลากรในหน่วยงานด้วย

5.1.2 การใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ

ทางด้านการใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศนั้น จากการศึกษาพบว่าข้อมูลสารสนเทศที่เชื่อมโยงผ่านระบบ NSW นั้น จะถูกส่งผ่านระบบจากต้นทางไปสู่ปลายทาง โดยที่จะไม่มีการบันทึกข้อมูลเหล่านั้นเลย ในทางหนึ่งนโยบายนี้ช่วยให้เกิดความปลอดภัยต่อข้อมูลสารสนเทศของผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก และผู้ใช้บริการสามารถมั่นใจได้ว่าข้อมูลทางด้านการค้าของตนเองจะไม่รั่วไหล ทว่าหากมีการบันทึกข้อมูลเอาไว้เป็นฐานข้อมูลเฉพาะเรื่องของการค้า จะช่วยทำทุกหน่วยงานสามารถสามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศที่มีการส่งผ่าน ไหลเวียนผ่านระบบ NSW ตลอดเวลา ทำให้ปัจจุบันยังไม่มีการใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศที่ส่งผ่านระบบ NSW ในทางอื่น ๆ ได้ นอกจากการส่งจากต้นทาง ไปยังปลายทางผู้รับเท่านั้น

“ในส่วนของ NSW สิ่งที่เราคาดหวังด้านข้อมูลในปลายทาง คือ มันมีข้อมูลในทุกหน่วยงานสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้ โดยที่ผู้ประกอบการไม่ต้องทำเอกสารซ้ำ

² ผู้อำนวยการผู้อำนวยการฝ่ายแผนงานและมาตรฐาน สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร กรมศุลกากร ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2558

..... นี่คือนี่ที่เราอยากเห็นการจัดการฐานข้อมูลที่อยู่ในฐานเดียวกัน ใครที่จะใช้ข้อมูลก็ดึงเอาข้อมูลนั้นไปใช้ ถ้ามีการอัปเดตก็อัปเดตมาเรื่อยๆ”

(ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 2 : ผู้บริหาร: สัมภาษณ์)³

นอกจากนั้นผู้ให้ข้อมูลได้ยกตัวอย่างเกี่ยวกับประเด็นการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลไว้ว่า ฐานข้อมูลที่ว่านั้นคือ เป็นข้อมูลกลุ่มหนึ่ง เช่น หากเป็นฐานข้อมูลของกรมศุลกากร เมื่อมีการทำธุรกรรมเกี่ยวกับการนำเข้าส่งออก ทางผู้ประกอบการส่งข้อมูลเกี่ยวกับการซื้อขายกับบริษัทในต่างประเทศ ทันทีที่มีการทำธุรกรรมเกิดขึ้น ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องจะสามารถนำข้อมูลตรงนี้ไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น กรมศุลกากรจะทราบได้ว่า จะต้องมีการเก็บภาษี และสามารถคำนวณเกี่ยวกับอัตราการเก็บภาษีได้ ยิ่งไปกว่านั้น หน่วยงานทางด้านโลจิสติกส์ที่เกี่ยวข้อง เช่น ท่าเรือหรือการขนส่งทางบก จะสามารถทราบได้ว่ากำลังจะมีสินค้าเข้ามาจากต่างประเทศ บริษัทจะต้องเตรียมรถเพื่อบรรทุกสินค้าจำนวนเท่าใด ด้านธนาคารเองก็จะทราบว่าจะมีการโอนเงินระหว่างประเทศเกิดขึ้น ทุกฝ่ายจะใช้ประโยชน์ได้จากข้อมูลตัวเดียว

5.1.3 การแบ่งปันข้อมูลสารสนเทศของแต่ละหน่วยงาน

หลายหน่วยงานยังไม่เปิดแบ่งปันข้อมูลสารสนเทศให้กับหน่วยงานอื่นๆ เนื่องจากมองว่าข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ เป็นความลับของหน่วยงาน ไม่สามารถแบ่งปันได้ ในด้านหนึ่งความลับของหน่วยงานก็เป็นสิ่งที่เปิดเผยไม่ได้ ในขณะที่จะเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศกันในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องแบ่งปันข้อมูล เพื่อที่ผู้ให้บริการจะสามารถเข้าใช้บริการได้ในจุดเดียว กรอกข้อมูลเพียงครั้งเดียว แล้วข้อมูลดังกล่าวสามารถส่งไปในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทั่วถึง

“ทุกคนต้องร่วมมือกัน ทุกคนต้องให้ข้อมูล แล้วข้อมูลที่เกิดขึ้นในระบบของเขาต้องส่งเข้ามาในส่วนกลาง ทีนี้ปัญหาก็คือแต่ละหน่วยงานก็บอกว่าข้อมูลของหน่วยงานเป็นความลับของหน่วยงาน ให้ไม่ได้ มันก็เลยไม่เกิดการแชร์ข้อมูลกัน นี่คือนี่ปัญหา

..... ผลกระทบต่อการทำงาน เบื้องต้น คือ พอต่างฝ่ายต่างปิดกั้นข้อมูลกันไว้แบบนี้ ข้อมูลก็จะไม่เชื่อมโยง ข้อมูลจะใช้ต่อๆ กันไม่ได้ ทุกคนยังไม่ยอมเปิด ถ้าคุณบอกว่าคุณมี คุณให้

³ หัวหน้าหัวหน้าฝ่ายมาตรฐานและการเชื่อมโยงข้อมูล ฝ่ายแผนงานและมาตรฐาน สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร กรมศุลกากร ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2558

เท่าที่หน่วยงานอื่นๆ มีความจำเป็นต้องใช้ ไม่ได้บอกว่าให้หมด ถ้าขอมากกว่านั้นต้องมาคุยกันอีก”

(ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 2 : ผู้บริหาร : สัมภาษณ์)

5.2 สถานภาพความเป็นจริงของโครงการทางด้านเทคโนโลยี (Technology) (ช่องว่าง = 2.2/10)

ในประเด็นของเทคโนโลยีจะให้ความสนใจในเรื่องของความพร้อมของอุปกรณ์หรือสิ่งประดิษฐ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ (Hardware) และระบบปฏิบัติการ (Software) ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานโครงการ ผลคะแนนของสถานภาพความเป็นจริงของโครงการทางด้านเทคโนโลยีนั้นเท่ากับ 2.2/10 ซึ่งเป็นช่องว่างที่มีขนาดเล็กที่สุด จากการศึกษาพบว่าโครงการค่อนข้างมีความพร้อมในด้านเทคโนโลยี ทั้งทางด้านฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลไม่ได้มีความกังวลทางด้านทางเทคโนโลยีมากนัก

“ในส่วนของเทคโนโลยีนั้นเต็มสิบ ไม่มีช่องว่าง มันพอต่อความต้องการของเรา แต่เราเองต่างหากที่ใช้ไม่ได้เต็มประสิทธิภาพเทคโนโลยีที่มันมี ก็เลยบอกว่าโอกาสที่จะไม่ประสบความสำเร็จในด้านนี้น้อยมาก”

(ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 2 : ผู้บริหาร : สัมภาษณ์)

“ตัวอุปกรณ์ของระบบ NSW จะมีสองที่ คือ ห้องมั่นคงของการไฟฟ้าขนาวา (ตัวหลัก) และห้องมั่นคงของการไฟฟ้าราชบุรี (ทำหน้าที่สำรองหากเกิดเหตุฉุกเฉิน เพื่อให้เกิดความต่อเนื่อง 24 ชม.) ซึ่งทั้งสองที่ ติดตั้งอุปกรณ์มาตรฐานเดียวกัน

...และมีทีมตรวจเช็คตามรอบการทำงาน แต่ละทีมทำหน้าที่แตกต่างกันออกไป เช่น ทีม Gateway, ทีม Backup, ทีม Call center, ทีม Network, ทีม hardware , ทีม software เป็นต้น”

(ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 4 : บุคลากรเจ้าหน้าที่ : สัมภาษณ์)⁴

“ซอฟต์แวร์ ตัวนี้เราใช้ *message EbXML* และมี *Signature* ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ ในการกำกับด้วย ในเรื่อง *Protocol* ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐทั้งหมด ใช้เครือข่าย GIN ก็คือ *Government Information Network* ก็คือที่กระทรวง ICT หรือ สรอ. สำนักรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ *provide* ให้กับหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งในความปลอดภัยนั้น มีความปลอดภัยในระดับหนึ่ง เพราะว่าใช้เฉพาะ

⁴ บุคลากรเจ้าหน้าที่ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ฝ่ายแผนงานและมาตรฐาน สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร กรมศุลกากร ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 9 เมษายน 2558

หน่วยงานภาครัฐอย่างเดียว อันนี้ก็เป็นโครงข่ายหรือ Network ของภาครัฐที่เค้ามีบริการให้อยู่ เราก็ใช้ช่องทางผ่านตรงนี้ ส่วนรูปแบบมาตรฐานการแลกเปลี่ยน เราก็ใช้มาตรฐาน EbXML”

(ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 1 : ผู้บริหาร : สัมภาษณ์)

เนื่องจากปัจจุบันระบบ NSW ใช้ระบบ Messaging ที่เป็นมาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูลแบบ EbXML แทนระบบ Web Portal ซึ่งผู้เชี่ยวชาญทางด้านระบบ NSW (ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 9 : ผู้เชี่ยวชาญทางด้านระบบ NSW : บรรยาย)⁵ ได้อธิบายถึงความแตกต่างของทั้งสองระบบไว้ดังนี้

ตารางที่ 5.2: ความแตกต่างระหว่างระบบ Messaging และ Web Portal

Messaging TH-NSW	Web Portal
ผู้ประกอบการทำงานสะดวก รวดเร็ว และตรวจสอบได้ และไม่ต้อง Rekey Data*	ผู้ประกอบการทำงานได้สะดวกรวดเร็ว แต่จำเป็นต้อง Rekey Data ทุกครั้ง
มีตัวกลางในการ Back up ข้อมูล ในส่วนต่างๆ เอาไว้	จะทำงานได้ เมื่อมีอินเทอร์เน็ตเท่านั้น
สามารถนำเอาระบบอิเล็กทรอนิกส์มายืนยันได้ และมีพยานหลักในกรณีที่มีปัญหาทางกฎหมาย	ไม่มีข้อมูลที่มีตัวกลาง สำหรับกรณีเกิดปัญหาทางกฎหมาย
กระจายงบประมาณในการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง	ต้นทุนในการดำเนินการสร้าง ดูแลรักษาระบบสูงมาก เนื่องจากเจ้าของระบบต้องเป็นผู้ดำเนินการแต่เพียงผู้เดียว

จากการศึกษาพบว่า โครงการมีความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีมาก กรมศุลกากรและคณะทำงานของโครงการมีความพร้อม และมีความมั่นใจในระบบที่ใช้ แต่ทว่ายังคงมีช่องว่างเล็กน้อย คือ ในด้านของความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากบางหน่วยงานที่ไม่ได้มีการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มาก่อน จะต้องมีการเริ่มต้นใหม่ในการใช้เทคโนโลยีใหม่ รวมไปถึงงบประมาณในการจัดซื้อจัดจ้างอุปกรณ์ทั้งทางด้านฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ที่มีราคาสูง ทำให้การดำเนินการโครงการมีความล่าช้าไปบ้าง การให้บริการผ่านอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานอื่นๆ ส่วนใหญ่จะเป็นการให้บริการแบบ Web Portal ของหน่วยงาน ที่การทำธุรกรรมทำและจบอยู่ในพื้นที่

⁵ ผู้จัดการฝ่ายขายและลูกค้าสัมพันธ์ บริษัทเทรคสยาม หนึ่งในบริษัทผู้ให้บริการ VAN/VAS ที่เกี่ยวข้องกับระบบ NSW ได้ร่วมบรรยายในหัวข้อ “How B & G sector should do for NSW” ในงานสัมมนา ASEAN +6 Trade Logistics Connectivity Symposium 2015 ในวันที่ 4 กรกฎาคม 2558

เดียว เป็นการแลกเปลี่ยนเฉพาะผู้ประกอบการกับหน่วยงานนั้น ๆ ไม่ได้เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างระบบ ข้อมูลที่แลกเปลี่ยนไม่ได้ถูกส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ หากผู้ประกอบการต้องการแลกเปลี่ยนกับหน่วยงานอื่นๆ ก็จะต้องไปกรอกข้อมูลในเว็บไซต์ของหน่วยงานอื่นๆ ทำให้เกิดความซ้ำซ้อน และความล่าช้าในการทำธุรกรรม ระบบ Web Portal เป็นระบบการทำงานที่แตกต่างกับการเชื่อมโยงผ่านระบบ NSW ผู้บริหารโครงการได้อธิบายว่า

“ส่วนเรื่อง PKI เรื่องลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนใหญ่ไม่มี คือเขาไม่เคยใช้ แต่การทำระบบ NSW ข้อตกลง คือ ถ้าแลกเปลี่ยนข้อมูล อย่างน้อยต้องมีการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ด้วย...ถ้าเป็นหน่วยงานที่ไม่เคยใช้เรื่องของ PKI หรือการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นลักษณะของการทำ Data Exchange แต่ละหน่วยงาน อาจจะคุ้นเคยกับการทำ Web application ให้คน Log in เข้ามาแล้วก็เก็บข้อมูลไว้ที่นั่น ไม่ได้ทำข้อมูลแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างระบบกับระบบ

...แต่ NSW เป็นเรื่องของการทำงานที่ระบบ อยู่คนละที่ การส่งข้อมูลข้ามระบบ แล้วเอาไป Process ที่ระบบตัวเอง แต่ถ้าเป็นของหน้าเว็บ ก็ระบบเป็นของตัวเอง คนมาใช้ที่นี่ เจ้าหน้าที่มาใช้ที่นี่ และ process อยู่ที่ระบบตัวเดียว มันไม่ได้แลกเปลี่ยนข้อมูลไปที่ระบบอื่น”

(ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 3 : ผู้บริหาร : สัมภาษณ์)⁶

ปัจจุบันหลายหน่วยงานจำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบงานให้สามารถรองรับการทำงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น รวมไปถึงการพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์ภายในหน่วยงานให้สามารถรองรับระบบ NSW ด้วย ในขั้นแรกของหน่วยงานอื่นๆ คือพัฒนาเทคโนโลยี กระบวนการ และทักษะของบุคลากรภายในหน่วยงาน ให้ทำงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้ได้ก่อน แล้วลำดับต่อมาคือการพัฒนา ระบบ เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบ NSW ไปยังหน่วยงานอื่นๆ ได้

“แต่ตอนนี้เหมือนกับว่าต้องพยายามให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน Up ตัวเองขึ้นมา ให้เป็น IT เพื่อที่จะได้คุยกันรู้เรื่องในทุกๆ ด้าน ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของภาครัฐ นอกจากการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างภาครัฐเองกับผู้ประกอบการที่จะต้องเดินเข้ามาหาหน่วยงานเหล่านั้นก็ต้องเป็นอิเล็กทรอนิกส์ ตอนนี้เราก็ตกใจพยายามผลักดัน แล้วก็ให้ความรู้ และขยับให้พัฒนาภายในหน่วยงานของเค้าเป็นอิเล็กทรอนิกส์ให้ได้ก่อน เมื่อทุกหน่วยงานภาครัฐสามารถพัฒนาเป็นอิเล็กทรอนิกส์ เราค่อยมาคุยเรื่องการขยับการให้บริการในส่วนถัดไป”

(ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 1 : ผู้บริหาร : สัมภาษณ์)

⁶ หัวหน้าฝ่ายกำกับดูแลและพัฒนาระบบ NSW ฝ่ายแผนงานและมาตรฐาน สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร กรมศุลกากร ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 25 มิถุนายน 2558

เช่นเดียวกับข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์บุคลากรผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบ NSW ของกรมขนส่งทางบก ที่ได้กล่าวถึงระบบเทคโนโลยีภายในหน่วยงานเองว่ายังล้าสมัยเนื่องจากการติดตั้งมากกว่า 5 ปีแล้ว ทำให้บางส่วนไม่รองรับระบบใหม่ของ NSW

“ตัวระบบ NSW ก่อนข้างเสถียร ใช้งานได้ดี มี Call Center มีหน้าเว็บให้บริการดี ไม่มีปัญหา แต่ว่าเทคโนโลยีของกรมเองที่ยังมีปัญหา การรับส่งข้อมูลไม่สมบูรณ์ ยังใช้ไม่ได้ดี เนื่องจากตัว Sever ของกรมขนส่งทางบกใช้มา 5 ปีแล้ว ซึ่งไม่รองรับระบบใหม่ของ NSW และไม่ Up Date”

(ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 11 : บุคลากร : สัมภาษณ์)⁷

5.3 สถานภาพความเป็นจริงของโครงการทางด้านกระบวนการ (Process) (ช่องว่าง = 5.8/10)

สถานภาพความเป็นจริงของโครงการทางด้านกระบวนการ จะมุ่งเน้นไปที่ชุดของกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกันเพื่อให้บริการตามความต้องการที่ได้กำหนดของโครงการ มีค่าคะแนนความกว้างของช่องว่างเท่ากับ 5.8/10 เนื่องจากกระบวนการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบ NSW มีกระบวนการในการเชื่อมโยงที่ซับซ้อนมาก ในขั้นแรก การเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานภาครัฐ 36 หน่วยงาน (Government to Government : GIN) ถือเป็นจุดเริ่มต้น การเชื่อมโยงจุดนี้ มีโอกาสมากที่จะประสบความสำเร็จภายในปี พ.ศ. 2558 ในขณะที่การเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับผู้ประกอบการ (Government to Business/Business to Government : G2B/B2G) และผู้ประกอบการด้วยกันเอง (Business to Business : B2B) ยังไม่มีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จในระยะเวลาที่กำหนด

“เรื่อง Protocol ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐทั้งหมด ใช้เครือข่าย GIN ก็คือ Government Information Network ก็คือที่กระทรวง ICT หรือ สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (สโร.) provide ให้กับหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งในความปลอดภัยนั้น มีความปลอดภัยในระดับหนึ่ง เพราะว่าใช้เฉพาะหน่วยงานภาครัฐอย่างเดียว อันนี้ก็เป็นโครงข่ายหรือ Network ของภาครัฐที่เค้ามีบริการให้อยู่เราก็ใช้ช่องทางผ่านตรงนี้ ส่วนรูปแบบมาตรฐานการแลกเปลี่ยน เราก็ใช้มาตรฐาน EbXML”

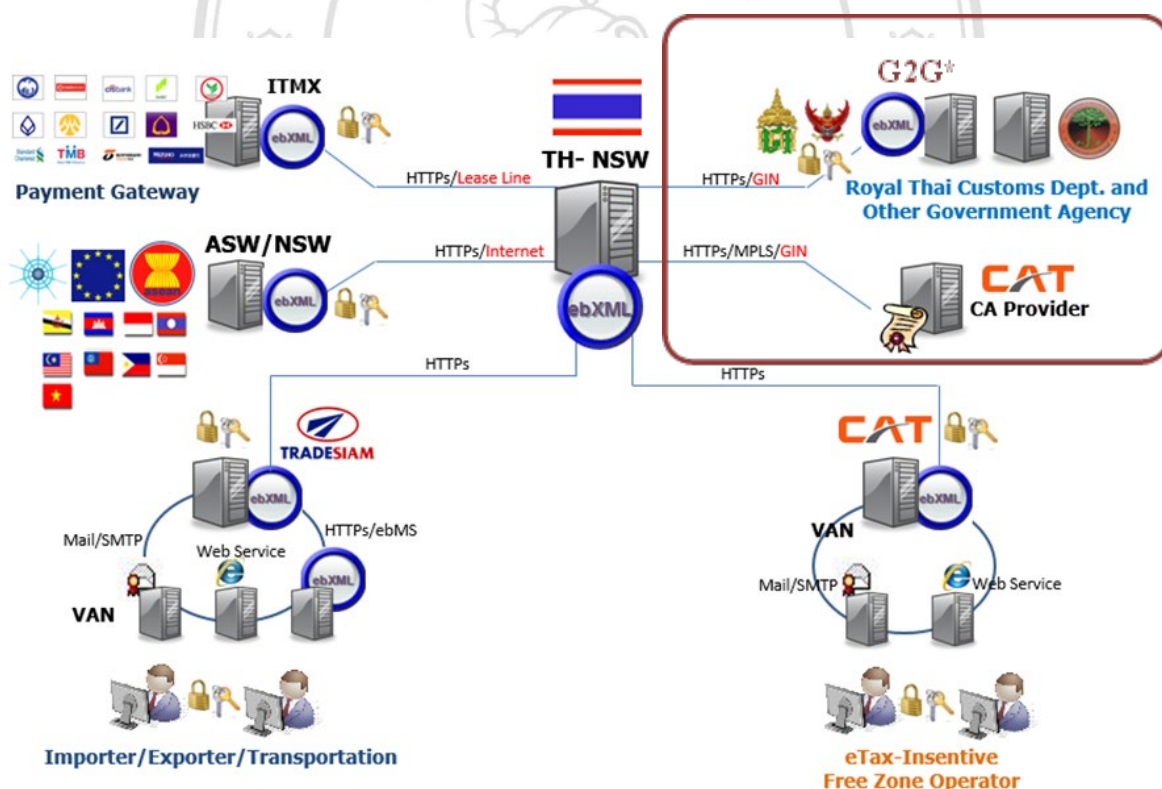
(ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 1 : ผู้บริหาร : สัมภาษณ์)

เนื่องจากการแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐ มีระบบ GIN หรือ Government Information Network รองรับการใช้งานอยู่แล้ว ทำให้การเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศ

⁷ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ระดับปฏิบัติการ กรมขนส่งทางบก สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2558

ผ่านระบบ NSW มีความสะดวกมากขึ้น และภายในปี พ.ศ. 2558 ทางผู้ดำเนินการโครงการมีความคาดหวังจะเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับการนำเข้า ส่งออก ระหว่างหน่วยงานภาครัฐผ่านระบบ NSW ให้ครบทั้ง 36 หน่วยงาน ปัจจุบันเหลือเพียง 5 หน่วยงานเท่านั้นที่อยู่ระหว่างการดำเนินการ ดังนั้นในด้านการเชื่อมโยงระหว่าง G2G จึงไม่ได้เป็นปัญหาอุปสรรคของโครงการมากนัก

อย่างไรก็ตามแม้ว่าการเชื่อมโยง G2G มีโอกาสจะประสบความสำเร็จภายในปี พ.ศ. 2558 แต่ในภาพรวมการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบ NSW ยังต้องอาศัยการเชื่อมโยงข้อมูลจากองค์กรอื่นๆ ที่ไม่ใช่ภาครัฐอีกเป็นจำนวนมาก เช่น ผู้ประกอบการทางด้านการนำเข้าส่งออก บริษัทขนส่ง บริษัทตัวแทนออกของ (Shipping) สถาบันทางการเงิน เป็นต้น จำเป็นต้องมีการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับผู้ประกอบการ (G2B/B2G) และผู้ประกอบการด้วยเอง (B2B) การทำธุรกรรมผ่านระบบ NSW จึงจะสมบูรณ์ ปัจจุบันมีช่องว่างที่ห่างไกลมากในประเด็นของ G2B/B2G/B2B ดังในภาพที่ 5.1



ภาพที่ 5.1: National Single Windows Community Platform (ที่มา: <http://cloudservice.co.th>)

จากภาพข้างต้น จะเห็นว่าในกระบวนการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศทางด้านการนำเข้าส่งออกผ่านระบบ NSW เป็นภาพที่ใหญ่และกว้างมาก เพราะมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมากมาย กระบวนการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานภาครัฐ (G2G) เป็นเพียงส่วนหนึ่งในภาพใหญ่นี้ และเป็นเพียงจุดเริ่มต้นที่สำคัญของการเชื่อมโยงของระบบ NSW

ปัจจุบันการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน “ผู้ประกอบการกับหน่วยงานภาครัฐ (B2G/G2B)” ผู้ประกอบการไม่ได้เชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศกับระบบ NSW โดยตรง เนื่องจากการเชื่อมโยงกับระบบ NSW จะต้องแปลงข้อมูลสารสนเทศตามแบบมาตรฐาน EbXML ผู้ประกอบการจะต้องมีค่าใช้จ่ายสูงมาก หากองค์กรจะต้องแปลงข้อมูลเองทั้งหมด ดังนั้นต้องเชื่อมโยงผ่านองค์กรกลางผู้ให้บริการ VAN/VAS (Values Add Network/ Values Add Services) ผู้ให้บริการที่สำคัญ ได้แก่ บริษัท เทคสยาม เป็นต้น ผู้ให้บริการจะทำการแปลงข้อมูลสารสนเทศทั้งหมดให้เป็นแบบ EbXML แล้วจึงจะเชื่อมโยงผ่านระบบ NSW ไปสู่หน่วยงานอื่นๆ ต่อไป

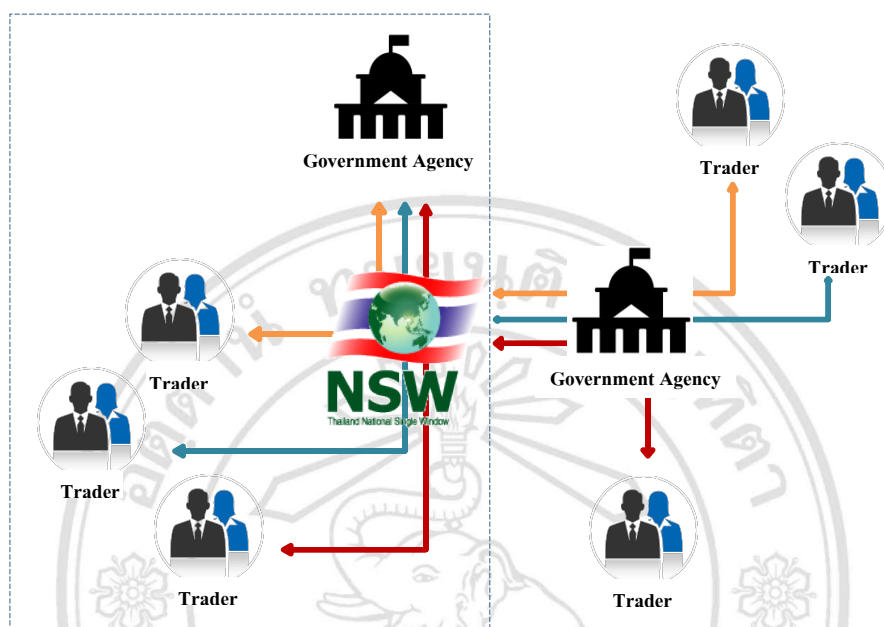
ลักษณะการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศ B2G/G2B ยังไม่สามารถเชื่อมโยงได้สมบูรณ์แบบ เนื่องจากเพราะผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยังไม่ได้เชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศกับระบบ NSW โดยตรง แต่เป็นการส่งข้อมูลไปยังเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐก่อน แล้วข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐจะถูกส่งผ่านระบบ NSW เป็นเหตุที่ทำให้การเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศของระบบ NSW ยังไม่สามารถทำงานได้เต็มที่ ปัจจุบันมีหน่วยงานที่สามารถเชื่อมโยง B2G/G2B ผ่านระบบ NSW ได้เพียง 4 หน่วยงานเท่านั้น คือ กรมศุลกากร กรมเจ้าท่า การท่าเรือแห่งประเทศไทย และสำนักงานสงเคราะห์กองทุนการทำสวนยาง

“ส่วนใหญ่หน่วยงานภาครัฐจะไปพัฒนาการแลกเปลี่ยน G2G ก่อน ตอนนี้เขาถูกเร่งให้ทำ B2G ซึ่งตอนนี้ B2G มีแค่กรมศุลกากร การท่าเรือ สำนักงานสงเคราะห์กองทุนการทำสวนยาง กรมเจ้าท่า มี 4 หน่วยงานที่รับจากผู้ประกอบการ ผ่าน NSW ไปหาหน่วยงาน แต่หน่วยงานที่เหลือ แม้ว่าจะเชื่อมโยงได้นั้น เวลารับข้อมูลจากผู้ประกอบการจะรับผ่านเว็บของตัวเอง ผ่านเคาเตอร์ตัวเอง ไม่ใช่ให้ลูกค้าส่งผ่าน NSW”

(ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 3 : ผู้บริหาร : สัมภาษณ์)

เชื่อมโยงแบบ B2G/B2G ธุรกิจทุกรูปแบบจะเชื่อมโยงผ่านระบบ NSW เพียงหน้าตาเดียว ทว่าหน่วยงานภาครัฐที่เปิดให้ภาคธุรกิจเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบ NSW มีเพียง 4 หน่วยงานเท่านั้น ดังที่ได้กล่าวข้างต้น ขณะที่หน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่ไม่ได้เชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศกับภาคธุรกิจผ่านระบบ NSW แต่แลกเปลี่ยนผ่านระบบเว็บไซต์หรือช่องทางอื่นๆ ของหน่วยงานเอง แล้วจึงนำ

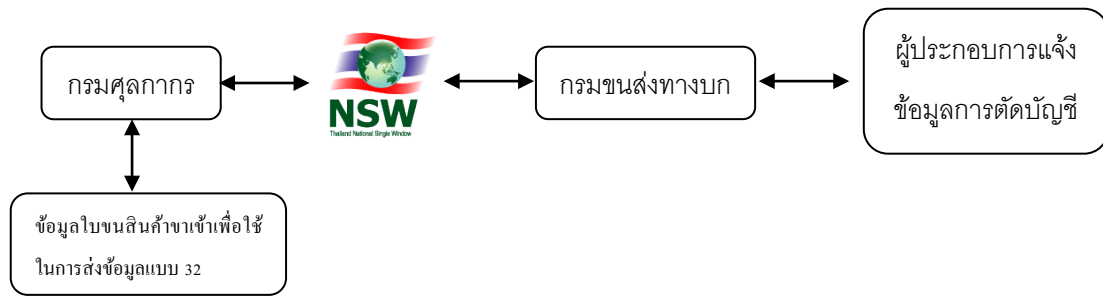
ข้อมูลสารสนเทศนั้นมาแลกเปลี่ยนกับหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ผ่านระบบ NSW ความแตกต่างระหว่างการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศแบบ G2B/B2G จะแสดงในรูปภาพที่ 5.2



ภาพที่ 5.2 : กระบวนการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศ G2B/B2G

จะเห็นว่าด้านซ้ายของรูปภาพเป็นการเชื่อมโยง G2B/B2G ผ่านระบบ NSW (ที่มีเพียงการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้ประกอบการกับหน่วยงานภาครัฐ เพียง 4 หน่วยงานเท่านั้น) ส่วนทางขวานั้นเป็นการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับผู้ประกอบการโดยทั่วไป ที่ไม่ได้ผ่านระบบ NSW ที่ข้อมูลสารสนเทศจากผู้ประกอบจะมาถึงหน่วยงานภาครัฐก่อน แล้วสารสนเทศนั้นจึงจะถูกแลกเปลี่ยนระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเอง

จากการสัมภาษณ์นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ของกรมขนส่งทางบก ก็ได้รับข้อมูลที่มีความคล้ายคลึงกัน ในกรณีของการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าเพื่อใช้ในการส่งข้อมูลแบบ 32 ระหว่างกรมขนส่งทางบกและกรมศุลกากรผ่านระบบ NSW ที่ปัจจุบันสามารถรับส่งได้เฉพาะรูปแบบของ G2G เท่านั้น แต่ในการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนกับผู้ประกอบการ (G2B/B2G) ยังเป็นลักษณะของการแลกเปลี่ยนเฉพาะผู้ประกอบการกับกรมขนส่งทางบก โดยการให้ผู้ประกอบการนำไฟล์ข้อมูลมาขึ้นที่กรมขนส่งทางบก (ภาพที่ 5.2 ทางขวา) แล้วข้อมูลจะถูกส่งไปยังกรมศุลกากรผ่านระบบ NSW ดังในภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 5.3: ลักษณะการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าเพื่อใช้ในการส่งข้อมูลแบบ 32

ในมุมมองของกรมขนส่งทางบกต่อรูปแบบการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศแบบ G2B/B2G เห็นว่าควรจะเป็นกรมศุลกากรในฐานะผู้รับผิดชอบโครงการที่จะจัดตั้งพัฒนาระบบให้รองรับ G2B/B2G เพราะกรมขนส่งทางบกไม่สามารถที่จะพัฒนาระบบดังกล่าวเองได้ ผู้รับผิดชอบโครงการควรจะพัฒนาระบบ และให้กรมขนส่งทางบกเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งในระบบดังกล่าว

“ปัจจุบันการเชื่อมโยง NSW กับกรมขนส่งทางบก เป็นรูปแบบของ G2G คือเชื่อมโยงระหว่างกรมขนส่งทางบก และกรมศุลกากรเท่านั้น แต่ยังไม่เป็น G2B/B2G เพราะรูปแบบนี้กรมศุลกากรจะต้องเป็นศูนย์กลางในการจัดทำ แล้วให้กรมขนส่งทางบกเข้าไปมีส่วนร่วม เพราะเราทำเองไม่ได้”

(ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 11 : บุคลากร : สัมภาษณ์)

นอกจากนั้นในส่วนของการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศระหว่างผู้ประกอบการด้วยกันเอง (Business to Business : B2B) ยังไม่มีการดำเนินการในส่วนนี้ ปัจจุบัน ผู้ประกอบการยังไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศระหว่างกลุ่มผู้ประกอบการด้วยกันเองผ่านระบบ NSW ได้ โดยผู้ประกอบการจะเชื่อมโยงกันผ่านระบบของตนเอง เช่น ระบบอินเทอร์เน็ตทั่วไปเท่านั้น เนื่องจากการพัฒนาระบบให้สามารถเชื่อมโยงกันได้ทุกภาคส่วนนั้น จำเป็นต้องอาศัยระยะเวลา เพราะมีจำนวนผู้ประกอบการจำนวนมาก และการพัฒนาระบบ NSW จะต้องเริ่มจากจุดเล็กก่อน แล้วจึงจะขยายขนาดการเชื่อมโยงออกไปได้ และทางฝ่ายผู้ประกอบการเห็นว่าการพัฒนาระบบเองจะใช้ทุนจำนวนมาก ไม่คุ้มค่าในการลงทุนจำนวนมากกับเทคโนโลยีนี้

“ปัญหาของทางภาคเอกชน ไม่เหมือนของภาครัฐ คือทางภาครัฐยื่นขอและกรมบัญชีกลางอนุมัติ มา จัดทำได้ แต่ในภาคของเอกชนต้องรวมตัวระดมทุนขององค์กรตนเองบางที่เข้าก็จะมองในเรื่อง ของความคุ้มค่าในเรื่องของการลงทุนของเขา ด้วยที่เราเองไม่สามารถบังคับเขาได้ เพราะไม่มี กฎหมายรองรับ”

(ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 5 : บุคลากร : สัมภาษณ์)⁸

เพราะฉะนั้น ในปัจจุบันกระบวนการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบ NSW สามารถทำได้เฉพาะ กลุ่มหน่วยงานภาครัฐ และผู้ประกอบการบางกลุ่มเท่านั้น โดยที่การพัฒนาของหน่วยงานภาครัฐให้ สามารถเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบ NSW จะพัฒนาครบ 36 หน่วยงานภายในสิ้นสุดของปี พ.ศ. 2558 และผู้ประกอบการที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบ NSW จะเป็นกลุ่มที่แลกเปลี่ยน ข้อมูลกับ 4 หน่วยงานเท่านั้น ได้แก่ กรมศุลกากร การท่าเรือแห่งประเทศไทย กรมเจ้าท่า และสำนักงาน สงเคราะห์การทำสวนยาง และยังไม่มีการพัฒนาระบบในด้านการเชื่อมโยงระหว่างผู้ประกอบการผ่านระบบ NSW แต่อย่างใด

5.4 สถานภาพความเป็นจริงของโครงการทางด้านวัตถุประสงค์และค่านิยม (Objectives and Values)

(ช่องว่าง = 3.5/10)

ทางด้านวัตถุประสงค์และค่านิยม ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้มุ่งความสนใจไปที่ประเด็นของความเข้าใจ ในวัตถุประสงค์ของโครงการ ของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งจากการศึกษาปรากฏว่าผลคะแนนความห่วงของ ช่องว่างนั้นเท่ากับ 3.5/10 ซึ่งถือว่าเป็นช่องระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากความเข้าใจ และทัศนคติของผู้ ทำงานนั้นมีผลต่อความสำเร็จของโครงการได้ ซึ่งการจะต้องปรับเปลี่ยนจากระบบการทำงานแบบเดิม ของหน่วยงาน มาสู่การทำงานภายใต้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งยังต้องใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นช่องทาง หลักในการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศระหว่างหน่วยงานต่างๆ ทำให้ยังมีช่องว่างของความคาดหวังและ สถานภาพความเป็นจริงอยู่ ซึ่งมีปัจจัยสำคัญ อันถือได้ว่าเป็นอุปสรรคหนึ่งของการดำเนินโครงการ ได้แก่

5.4.1 นโยบายและวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน

จากการศึกษาพบว่าปัญหาหนึ่งของการดำเนินงานโครงการ คือ ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของ โครงการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จากการศึกษพบว่าผู้บริหาร และบุคลากรในกรมศุลกากร ผู้รับผิดชอบโครงการมีความเข้าใจในวัตถุประสงค์การดำเนินงานการจัดตั้งระบบ NSW ส่วนมาก

⁸ บุคลากรเจ้าหน้าที่ ฝ่ายแผนงานและมาตรฐาน สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร กรมศุลกากร ให้ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2558

ตระหนักว่าการทำโครงการ NSW เป็นการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศในระดับของประเทศ ไม่ใช่แค่เพียงหน่วยงานเท่านั้น แต่จำเป็นจะต้องเชื่อมโยงทุกหน่วยงาน เพื่อให้เป็น Single Window ของประเทศ จากประสบการณ์ของคณะทำงานโครงการให้ความเห็นว่า ความเข้าใจในประเด็นนี้ของหน่วยงานอื่นนั้นยังมีไม่มากนัก เนื่องจากการกิจของแต่ละหน่วยงานแตกต่างกัน การให้ความสำคัญในแต่ละภารกิจจึงไม่เท่ากัน และนโยบายและค่านิยมที่แตกต่างกันของแต่ละหน่วยงาน ทำให้ดำเนินการบูรณาการเชื่อมโยง เป็นไปอย่างล่าช้า

“ปัญหาหลักคือความเข้าใจ ถ้าทุกคนเข้าใจว่าทำแล้วประเทศชาติได้ประโยชน์ไม่ใช่เรื่องของกรมศุลกากร เท่านั้น เป็นเรื่องของประเทศที่จะให้ประเทศเป็นประเทศที่น่าลงทุน ที่มีเทคโนโลยีที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกันได้ทุกหน่วยงานมีข้อมูลแชร์ร่วมกันได้ แต่ต้องให้เกิดความเข้าใจร่วมกันก่อน เพื่อประโยชน์ของคนทุกคน คือมันต้องมีความเข้าใจ”

(ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 2 : ผู้บริหาร : สัมภาษณ์)

“มันไม่ใช่ window ของแต่ละหน่วยงาน มันคือ single window ของประเทศ ดังนั้น ในความหมายของ single window ของประเทศ ก็คือ ผู้ประกอบการต้องสามารถติดต่อผ่าน window นี้แล้วได้หมด ตาม concept มันต้องอย่างนั้น สิ่งที่หน่วยงานทำอยู่ คือ ถ้าจะติดต่อหน่วยงานนี้ไปเว็บนี้ หน่วยงานนั้น ไปเว็บนั้น แล้วผู้ประกอบการจะมองว่าเป็น single window ใหม่”

(ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 3 : ผู้บริหาร : สัมภาษณ์)

นอกจากนั้นผู้ให้ข้อมูลยังได้กล่าวเพิ่มเติมถึงวิสัยทัศน์ของผู้บริหารในแต่ละองค์กร ว่าก็มีส่วนที่ทำให้การดำเนินโครงการล่าช้าด้วยเช่นกัน เนื่องจากวิสัยทัศน์ของผู้บริหาร หากไม่เห็นด้วยหรือไม่ให้ความสำคัญกับการปรับเปลี่ยนกระบวนการภายในหน่วยงานให้รองรับระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อที่จะสามารถเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบ NSW ได้นั้น ก็เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานโครงการในภาพรวมเช่นกัน ซึ่งถึงแม้ว่าบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในบังคับบัญชา จะให้ความสำคัญและยอมรับการทำงานแบบอิเล็กทรอนิกส์ ก็ไม่เกิดประโยชน์ เพราะในระดับนโยบายของผู้บริหาร ไม่ได้ให้ความสำคัญกับประเด็นดังกล่าว

5.4.2 ทักษะของผู้ปฏิบัติงานที่ไม่ยอมรับในระบบอิเล็กทรอนิกส์

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารโครงการถึงทัศนคติของบุคลากรในหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้บริหารได้กล่าวถึงปัญหาในด้านนี้ ในด้านของทัศนคติของบุคลากรในหน่วยงานต่าง ๆ นั้น ยังไม่ยอมรับการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการทำงานมากนัก เห็นได้จากจำนวนบุคลากรทางด้าน

เทคโนโลยี สารสนเทศของแต่ละหน่วยงานที่มีจำนวนน้อย และระดับผู้บริหาร ระดับนโยบายของหน่วยงานมองว่าระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นแค่เครื่องมือในการทำงาน แต่ไม่ได้มองว่าหน่วยงานสามารถนำเอาระบบเทคโนโลยี อิเล็กทรอนิกส์ใหม่ ๆ มาใช้ในการพัฒนาองค์กร หรือใช้เป็นตัวขับเคลื่อนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็วมากขึ้นได้ ไม่ใช่เฉพาะกรมศุลกากรที่จำเป็นต้องใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการทำงาน แต่ทุกหน่วยงานควรต้องพัฒนาระบบภายในให้ทันสมัย เพื่อที่จะสามารถรองรับการปรับเปลี่ยนกระบวนการงานในอนาคตได้

“อีกปัญหาหนึ่งก็คือเรื่องคน ที่อาจจะไม่เพียงพอ แต่ละกรม แต่ละกระทรวงมองว่า IT เป็นแค่เครื่องมือ แต่ตอนนี้มันกลับกัน การพัฒนาองค์กรของเราต้องใช้ IT บางหน่วยงานมีแค่ สี่ถึงห้าคน ซึ่งเค้ามองว่า IT เป็นแค่เครื่องมือ การพัฒนาภายในของเค้าจึงไม่ได้เอา IT มาใช้พัฒนา เพราะฉะนั้นคนเค้าจึงขาด นี่ก็หลักสำคัญที่ภาครัฐเอง บางหน่วยงาน งานที่ให้บริการไม่ได้ใช้ IT เป็น Manual ปกติ การที่จะพลิกตัวเองให้นำ IT มาใช้ การต่อต้านการทำงานจากเจ้าหน้าที่ภายในเป็นส่วนหนึ่ง เพราะการปฏิบัติงานเดิม เขาทำมาเป็นสิบปี แต่ถ้าเขามาใช้ผ่านเว็บ ผ่านระบบ เขาไม่ถนัด และก็เกิดการต่อต้านภายใน”

(ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 1 : ผู้บริหาร : สัมภาษณ์)

ด้วยเหตุนี้ การพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีของแต่ละหน่วยงานจึงไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับนโยบายของหน่วยงานที่ให้ความสำคัญกับการนำเอาเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ มาปรับใช้เพื่อพัฒนาการทำงานมากน้อยเพียงใด หากแต่ละหน่วยงานมีความพร้อมในด้านพื้นฐานการใช้เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์สำหรับดำเนินงาน ก็จะช่วยให้การเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบ NSW ทำได้สะดวกมากขึ้น โดยที่หน่วยงานไม่ต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานมากนัก รวมทั้งหน่วยงานมีความคุ้นเคยกับการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่แล้ว จึงจะทำให้เกิดความราบรื่นในการดำเนินโครงการได้

5.5 สถานภาพความเป็นจริงของโครงการทางด้านบุคลากรและทักษะ (Staffs and Skills) (ช่องว่าง = 4.8/10)

จากการศึกษาพบว่า สถานภาพความเป็นจริงของโครงการทางด้านบุคลากรและทักษะ มีค่าคะแนนของช่องว่างเท่ากับ 4.8/10 ประเด็นปัญหาทางด้าน “บุคลากรที่ปฏิบัติงานที่ไม่เพียงพอ” เป็นอุปสรรคใหญ่ประการหนึ่งของดำเนินโครงการ เนื่องจากปัจจุบัน ส่วนแผนงานและมาตรฐาน ภายใต้อำนาจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมศุลกากร เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินโครงการ จะเห็นได้ว่า โครงการการจัดตั้งระบบ NSW นี้ ไม่ได้มีบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของโครงการเอง หากแต่เป็นการนำโครงการไปให้กับ

กรมศุลกากร ในขณะที่บุคลากรเองก็มีหน้าที่ภารกิจที่ต้องทำ เป็นงานของกรมอยู่แล้ว ทำให้เกิดการซ้อนทับกันระหว่างงานของกรมศุลกากร และการดำเนินโครงการ

“ทุกคนที่อยู่กรมศุลกากร งานหลักของเขาก็มี ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมงานภายในของศุลกากร หน้าที่หนึ่ง เขาต้องมาดูแลโครงการ NSW ซึ่งก็มาเกี่ยวข้องกับกรมอื่นๆ การทำงานไม่เต็มที่ งานไหนงานหลักที่ศุลกากร เขาก็ต้องทำ งานนี้ก็เป็นงานเสริมขึ้นมา ซึ่งเราได้งานมา แต่ไม่ได้มอบทรัพยากรมาให้เรา เหมือนกับต้องเจียดงาน งานปัจจุบันก็ต้องทำ งานนี้ก็เร่ง บางทีงานศุลกากรเองก็ไม่ได้ดูแล แต่มันก็เป็นอย่างนี้แหละ เมื่อทรัพยากรมาไม่ครบ ไม่เพียงพอ แต่อยากได้ output ที่ดี แต่ไม่มีการสนับสนุน มันขัดกัน”

(ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 1 : ผู้บริหาร : สัมภาษณ์)

นอกจากนั้นจำนวนบุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินโครงการปัจจุบันมีเพียงประมาณ 8 – 12 คน เท่านั้น ที่ต้องรับผิดชอบในการขับเคลื่อนโครงการของประเทศ ต้องดูแลในการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศกับหน่วยงานอื่นๆ ถึง 36 หน่วยงาน บุคลากรแต่ละคนจะต้องรับผิดชอบในการเชื่อมโยงถึงคนละ 5 – 6 หน่วยงาน

“บางคนก็อาจจะดูหลายเรื่อง จะเป็นข้อมูลใบอนุญาต ใบรับรอง พี่ก็ต้องมานั่งดูไฟล์ข้อมูล ชั้นแรกต้องรู้กระบวนการก่อน ต้องศึกษากระบวนการเค้า เช่น เรื่องการปรับลดขั้นตอน งานที่พี่ได้รับมอบหมาย คือ กระบวนการเกี่ยวกับข้าวหอมมะลิ พี่ก็ต้องศึกษาว่า ในการส่งออกข้าวหอมมะลินั้น ผู้ประกอบการจะต้องทำอะไรบ้าง ซึ่งอาจจะต้องมีการประชุม พี่ก็จะติดต่อไปทางสมาคมผู้ส่งออกข้าวไทย พี่ก็ไปประชุม เพื่อที่จะบอกเขาว่า เรามานี้ มีวัตถุประสงค์อะไร เรามาในนาม NSW ซึ่งเป็นระบบที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการ ในการนำเข้า ส่งออก โลจิสติกส์ต่างๆ”

(ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 5 : บุคลากรเจ้าหน้าที่ : สัมภาษณ์)

จะเห็นได้ว่าคณะทำงานของโครงการส่วนนี้มีความกังวลในด้านจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติ เนื่องจากการขับเคลื่อนโครงการ NSW นั้นมีความซับซ้อน และมีภารกิจจำนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการดำเนินการออกแบบระบบเพื่อการเชื่อมโยงใบอนุญาต/ใบรับรอง และอื่นๆ ในแต่ละธุรกรรมก็มีความละเอียดอ่อนแตกต่างกัน แต่ละหน่วยงานมีรายละเอียดของการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศที่แตกต่างกัน และเฉพาะตัวอย่างมาก และการที่มีจำนวนบุคลากรที่ไม่เพียงพอ จะส่งผลกระทบต่อความล่าช้าของโครงการมาก นอกจากนั้นบุคลากรจะต้องทำงานที่ทับซ้อนกับงานหลัก คือ งานของกรมศุลกากร จะก่อให้เกิดผลกระทบต่องานของหน่วยงานเองด้วย เช่นเดียวกับกรมขนส่งทางบกที่จำนวนบุคลากรที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการเชื่อมโยง

ข้อมูลผ่านระบบ NSW มีเพียงนักวิชาการคอมพิวเตอร์เพียง 1 คน ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบดูแลระบบทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง ทั้งในการรับส่งข้อมูล และการนำเอาข้อมูลมาใช้

5.6 สถานภาพความเป็นจริงของโครงการทางด้านโครงสร้างและการจัดการ (Management and Structure) (ช่องว่าง = 6/10)

ในส่วนสถานภาพความเป็นจริงของโครงการทางด้านโครงสร้างและการจัดการนั้น มุ่งความสนใจไปที่การออกแบบการปฏิบัติงานและหน้าที่ต่างๆ ของการดำเนินภายใต้โครงการให้บรรลุผลสำเร็จ รวมไปถึงการจัดการโครงสร้างขององค์กรที่ดำเนินงาน และโครงสร้างขององค์กร จะให้ความสำคัญกับกรอบการทำงานอย่างเป็นทางการขององค์กร จากการศึกษาพบว่าเป็นช่องว่างที่มีขนาดกว้างมากที่สุด ถึง 6/10 โดยผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นส่วนที่มีปัญหามากที่สุด เนื่องจากการบริหารจัดการโครงการนั้นไปเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นๆ นอกกระทรวงจำนวนมาก ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการบริหารจัดการโครงการให้ประสบความสำเร็จได้ ปัญหาหลักที่ก่อให้เกิดช่องว่างขนาดใหญ่ของโครงการ มีดังนี้

5.6.1 ความชัดเจนของโครงสร้างการบริหาร

เนื่องจากโครงสร้างการบริหารของโครงการการจัดตั้งระบบ NSW ประกอบไปด้วยคณะกรรมการและคณะทำงาน (รายละเอียดในบทที่ 3) ที่เป็นตัวแทนจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก ซึ่งทำให้ขาดความสะดวกในการดำเนินงานโครงการ เช่น การจัดการประชุมไม่สามารถจัดได้บ่อยนัก ด้วยผู้บริหารระดับสูงมีภารกิจจำนวนมาก ทำให้ไม่สามารถติดตามงานได้อย่างต่อเนื่อง ในขณะที่คณะผู้ทำงานของโครงการจำเป็นต้องดำเนินการขับเคลื่อนโครงการ อันเป็นนโยบายเร่งด่วน เนื่องจากความกดดันในด้านการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

“คณะกรรมการที่ตั้งมาเป็นคณะทำงาน ไม่ใช่คณะกรรมการบริหาร ถ้าบริหารจัดการตอนนี้ก็ใช้คนของกรมศุลกากรในการบริหาร ก็คือ ใช้ในส่วนแผนงานและมาตรฐาน (ของกรมศุลกากร) ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่อง NSW”

(ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 3 : ผู้บริหาร : สัมภาษณ์)

“โครงสร้างการบริหารโครงการยังไม่มี ความชัดเจน มอบหมายให้กรมศุลกากรจัดตั้ง จัดตั้งอย่างเดียวนั้นก็จัดตั้งเสร็จ แต่การที่จะขับเคลื่อนของประเทศได้ คุณต้องมีด้านนโยบาย ด้านกำหนดยุทธศาสตร์ ปีนี้ นโยบายของการให้บริการผ่าน NSW คุณจะมุ่งด้านไหน”

(ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 1 : ผู้บริหาร : สัมภาษณ์)

ในด้านความชัดเจนของโครงสร้างการบริหารโครงการนั้นยังไม่มีมีความชัดเจน ปัจจุบัน กรมศุลกากรเป็นผู้รับผิดชอบโครงการ อธิบดีกรมก็มอบหมายให้สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นผู้ดำเนินโครงการ ฝ่ายที่รับผิดชอบโดยตรง คือ ส่วนแผนงานและมาตรฐาน ก็ดำเนินงานตามคำสั่งของผู้บริหารระดับสูง ทว่านโยบายในแต่ละปีนั้น ไม่มีความชัดเจนและต่อเนื่อง ในปีที่ผ่านมา ดูเหมือนว่าการขับเคลื่อนโครงการมีความล่าช้า ทว่าในช่วงปีหลังนี้ นโยบายเร่งรัดมากขึ้น เนื่องจากการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

5.6.2 การออกคำสั่งข้ามหน่วยงาน

กรมศุลกากรในฐานะผู้รับผิดชอบโครงการ นอกจากจะต้องรับผิดชอบในด้านการจัดตั้ง และพัฒนาระบบ NSW ได้จัดทำแล้วเสร็จไปแล้ว ยังมีความรับผิดชอบในด้านการบูรณาการการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องให้สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า ส่งออกสินค้าผ่านระบบ NSW ได้ กรมศุลกากรมีฐานะเป็นกรม สังกัดกระทรวงการคลัง ไม่สามารถจะออกคำสั่งให้หน่วยงานภาครัฐอื่นๆ สังกัดกระทรวงอื่นๆ ให้ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานภายในให้เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ ด้วยเหตุนี้จึงทำได้เพียงแค่การขอความร่วมมือไปยังหน่วยงานต่างๆ การปรับเปลี่ยนกระบวนการภายในให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์จึงมาจากความร่วมมือ ความเต็มใจของหน่วยงานอื่นๆ

“เพราะการพัฒนาระบบของแต่ละหน่วยงานนั้น กรมศุลกากรในฐานะเจ้าภาพ ไม่มีอำนาจสั่งการได้ จึงอาศัยเพียงความร่วมมือ ดังนั้นจึงขึ้นอยู่กับความพร้อมของแต่ละหน่วยงาน”

(ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 4 : บุคลากรเจ้าหน้าที่ : สัมภาษณ์)

“กรมศุลกากรไม่มีอำนาจ เพราะไม่มีอำนาจสั่งการ ทุกกรมเท่ากัน ไปสั่งกรมอื่น สั่งไม่ได้ ทำให้เกิดความล่าช้า ก็ส่วนหนึ่ง เป็นปัญหาหนึ่ง อย่างเช่นให้กรมศุลกากรเป็นเจ้าภาพในการจัดตั้ง มติคณะรัฐมนตรี แค่นี้หน่วยงานสนับสนุน ไม่สามารถไปสั่งการได้ ถ้าหน่วยงานอื่นไม่สนับสนุนก็ไม่มีอะไร”

(ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 3 : ผู้บริหาร : สัมภาษณ์)

การให้ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานนั้นเป็นไปค่อนข้างไม่เต็มที่ เนื่องจากในมุมมองของหน่วยงานอื่นๆ ที่การเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศกับกรมศุลกากรผ่านระบบ NSW นั้น ไม่ได้เป็นภารกิจหลักของหน่วยงานนั้น หากแต่เป็นเพียงภารกิจหนึ่งเท่านั้น ในขณะที่ภารกิจนี้เป็นภารกิจหลักของกรมศุลกากร ดังนั้นการให้ความสำคัญต่อการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบ NSW จึงขึ้นอยู่กับภารกิจของหน่วยงานนั้นๆ ด้วยเช่นกัน

“เพราะงานหลักของเรา คือเรื่องการนำเข้าส่งออก แต่หน่วยงานอื่นนั้นเรื่องการนำเข้าส่งออก การอนุญาตเป็นแค่สิ่งหนึ่งของงาน ซึ่งความสำคัญหรือการจัดทำโครงการที่จะมาพัฒนาตรงนั้นให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์ หน่วยงานนั้นอาจจะถูกคัดงบประมาณ ไปตั้งแต่ในระดับภายในหน่วยงานเพราะงานหลักของเค้าที่จะต้องใช้งบประมาณ เค้าไปมุ่งในส่วนงานหลักของเค้า แต่ละกรมแต่ละกระทรวง มีหน้าที่หลักของตนเองอยู่แล้ว”

(ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 1 : ผู้บริหาร : สัมภาษณ์)

“เช่น งานของกรมป่าไม้ เขาทำหน้าที่เกี่ยวกับการอนุรักษ์ ปกป้องป่าไม้เป็นหลัก ซึ่งการทำธุรกรรมที่เกี่ยวกับการนำเข้า ส่งออก มันแค่ภารกิจเล็กๆ ภารกิจหนึ่ง ของหน่วยงานเขาเท่านั้นเอง ดังนั้นเขาจึงให้ความสำคัญกับภารกิจหลักของเขามากกว่า งบประมาณที่ได้มาจึงถูกนำไปใช้เพื่อการทำหน้าที่หลักของหน่วยงานมากกว่า”

(ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 7 : บุคลากรเจ้าหน้าที่ : สัมภาษณ์)

5.6.3 การปรับเปลี่ยนกระบวนการภายในหน่วยงาน

ในการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบ NSW นั้น เป็นการเปลี่ยนระบบการทำงานจากระบบแบบใช้เอกสารกระดาษในการทำธุรกรรมเกี่ยวกับการนำเข้า ส่งออก ของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ไปสู่ทำงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่เอกสาร ข้อมูลสารสนเทศทุกประเภท จะแลกเปลี่ยนกันผ่านระบบ NSW เพียงระบบเดียว ซึ่งของกรมศุลกากรเองที่มีภารกิจหลักในด้านนี้อยู่แล้ว ได้มีการดำเนินการปรับเปลี่ยนกระบวนการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 เพื่อพัฒนาการทำงานของกรมให้ลดการใช้เอกสารกระดาษ ทำให้กรมศุลกากรไม่ได้มีปัญหาในการเชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทว่าปัญหาจะเกิดขึ้นกับหน่วยงานอื่นๆ ที่ไม่ได้มีการปรับกระบวนการให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์อย่างจริงจัง

“ทุกหน่วยงาน รองนายก้านเศรษฐกิจลงมาเองว่าทุกหน่วยงานต้องปรับเปลี่ยน ไม่อย่างนั้นเราจะไปสู้ 9 ประเทศในอาเซียนได้อย่างไร ถ้าเรายังไม่ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้รองรับการค้าชายแดนหรือการค้าภายในอาเซียนได้ เราสู้เวียดนามหรือประเทศ CLMV ที่กำลังมาแรงในตอนนี้ ทุกคนเริ่มขยับแล้ว อย่างเวียดนามพัฒนาเร็วมาก มาเลเซียด้วย ไปเร็ว เพราะนโยบาย Top เขามาแรง สามารถทุบแล้วก็เปลี่ยนกระบวนการ อันไหนที่เป็นอุปสรรคทางการค้า เขาปรับลดเรื่องกฎระเบียบ เขารื้อใหม่ให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์”

(ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 1 : ผู้บริหาร : สัมภาษณ์)

การปรับเปลี่ยนกระบวนการงานไปสู่อิเล็กทรอนิกส์นั้น ผู้บริหารโครงการมีความเห็นว่าจะต้องมีการทำอย่างจริงจังในทุกหน่วยงาน เพราะการแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศทางด้านนำเข้าส่งออกสินค้าระหว่างประเทศนั้น เป็นการอำนวยความสะดวกทางการค้า ที่จำเป็นจะต้องมีความทันสมัย และความรวดเร็ว ประเด็นเหล่านี้ จะส่งผลโดยตรงต่ออันดับความน่าลงทุนของประเทศ นอกจากนั้นจะต้องมีศักยภาพการแข่งขันได้ในระดับอาเซียน ปัจจุบันแต่ละประเทศมีความคืบหน้ามาก โดยประเทศไทยเอง หน่วยงานราชการจึงจำเป็นต้องปรับตัว และปรับเปลี่ยนระบบการทำงานให้รองรับกับความเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดขึ้น และการปรับเปลี่ยนกระบวนการงานนั้น จะต้องเป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการงานทั้งหมดในหน่วยงาน แต่ละกระบวนการงานต้องมีความเชื่อมโยงกันเป็นระบบ จึงจะทำให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพ

“ถ้ายังเป็นกระบวนการเดิม แล้วเอาอิเล็กทรอนิกส์ไปจับกระบวนการเดิม มันก็จะมีปัญหา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดต้องปรับกระบวนการ คือ ไม่ใช่ว่า กระบวนการเดิม แล้วเอาคอมพิวเตอร์ ไปทำขั้นตอนที่ 1 2 3 ถ้าอย่างนั้นมันไม่ประสบความสำเร็จ”

(ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 3 : ผู้บริหาร : สัมภาษณ์)

“ปัญหาหลักๆเลยคือ งบประมาณแต่ละหน่วยงาน กับความพร้อมความเชื่อมโยงของแต่ละหน่วยงาน หน้าที่ของเราต้องอธิบายทำความเข้าใจกับแต่ละหน่วยงาน ในส่วนหลังต้องมีผู้ใหญ่มาร่วมจึงมีความคืบหน้ากว่าเดิมมาก”

(ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 6 : บุคลากร : สัมภาษณ์)

5.6.4 การปรับแก้กฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจากหลายหน่วยงานภาครัฐจะต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการไปสู่การใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ จะเป็นระบบการทำงานที่ขัดกับกับ กฎระเบียบ และพ.ร.บ. ที่มีอยู่แล้วของแต่ละหน่วยงาน จะก่อให้เกิดปัญหาต่อการดำเนินโครงการเป็นอย่างมาก เนื่องจากมีหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องจำนวนมากถึง 36 หน่วยงาน แต่ละหน่วยงานมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ของภายในหน่วยงาน ดังนั้นการจะแก้ไขกฎระเบียบเหล่านั้นทั้งหมด จึงเป็นไปได้ยาก และต้องใช้ระยะเวลา ยาวนาน ซึ่งไม่ทันต่อความเปลี่ยนแปลง

“หลายหน่วยงาน ยังใช้ พ.ร.บ. เก่า (ตั้งแต่ปี 24...) ซึ่งระเบียบ พ.ร.บ. เดิม บอกไว้ว่า ผู้ประกอบการ เวลาจะขอใบอนุญาตหรือมาติดต่อ ก็ต้องกรอกแบบฟอร์มต่างๆ แต่พอมาเปลี่ยนเป็นอิเล็กทรอนิกส์ คุณไม่ต้องมากรอกแบบฟอร์ม สามารถทำเป็นอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งระเบียบของหน่วยงานต่างๆ ก็ต้องไปปรับ แต่การจะไปไล่ปรับของแต่ละหน่วยงานที่

เกี่ยวข้อง ทำทางจะยาว ทำนาน ยิ่งถ้าเป็น พ.ร.บ. นี้จะยาว คือที่เราเสนอไปให้กับรัฐบาลว่า ถ้าจะให้มันเร็ว และครอบคลุม จะต้องออก พ.ร.บ. หรือกฎหมายกลางขึ้นมาอันหนึ่ง ที่เกี่ยวข้องในการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ หรือกฎหมายไหนที่ขัดกับกฎหมายที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ ก็ให้ยึดกฎหมายนี้เป็นหลัก เพราะว่าการที่จะมานั่งไล่เปลี่ยน พ.ร.บ. ทุกอัน ทุกกรม มันใช้เวลายาว มันไม่เกิดภายใน AEC ปี พ.ศ. 2558”

(ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 1 : ผู้บริหาร : สัมภาษณ์)

จากการศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม พบว่าที่ผ่านมาได้มีการตราพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นสองฉบับ คือ ฉบับแรกในปี พ.ศ. 2544 และฉบับที่สอง ฉบับแก้ไขปรับปรุงปี พ.ศ. 2551 เพื่อรองรับสถานะทางกฎหมายของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้มีผลเช่นเดียวกับการทำธุรกรรมโดยวิธีการทั่วไป ทว่าเมื่อมีการบังคับใช้กฎหมายมาไ้ระยะหนึ่ง ก็ได้พบปัญหาที่เกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมายดังกล่าว ซึ่งจากการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เช่น รายงานของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ผู้รับผิดชอบในการร่าง พ.ร.บ. รวมไปถึงเอกสารการรายงานต่างๆ จากหน่วยงานภาครัฐ และเอกชนที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับการทำธุรกรรมการนำเข้า ส่งออกสินค้า จากการบังคับใช้กฎหมายนี้ สรุปปัญหาได้ดังนี้

- 1) บทบัญญัติในบางมาตราได้ก่อให้เกิดข้อจำกัดหรืออุปสรรคจากการดำเนินการในทางปฏิบัติ เช่น การจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ข้อกำหนดเกี่ยวกับการจัดทำข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เป็นหนังสือหรือหลักฐานเป็นหนังสือและการลงลายมือชื่อในข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ข้อจำกัดในการใช้อำนาจของพนักงานเจ้าหน้าที่ในการกำกับดูแลธุรกิจบริการเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งปัจจุบันยังไม่สามารถควบคุมดูแลได้เท่าที่ควร เป็นต้น
- 2) ในอนาคตมีแนวโน้มว่าจะมีการทำสัญญาระหว่างคู่สัญญาที่อยู่ต่างรัฐกัน โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น ประเทศไทยจึงจำเป็นต้องปรับปรุงกฎหมายภายในเพื่อลดอุปสรรคจากความแตกต่างทางด้านโครงสร้างพื้นฐานทางกฎหมายระหว่างประเทศสมาชิก โดยการปรับปรุงหรือยกร่างกฎหมายให้มีความสอดคล้องกับหลักการตามกฎหมายแม่แบบหรืออนุสัญญาความร่วมมือระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่นเดียวกับนานาประเทศ

ปัจจุบันมีความพยายามที่จะร่างแก้ไข ปรับปรุง พ.ร.บ. ว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นใหม่ อันเนื่องมาจากการพบปัญหาจากการบังคับใช้กฎหมายดังกล่าว ปัจจุบันร่าง พ.ร.บ. อยู่ในขั้นของ

คณะกรรมการกฤษฎีกาพิจารณา ซึ่งหาก พ.ร.บ. ได้รับการเห็นชอบ ก็จะนำไปสู่การปรับปรุงและ การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์จะมีความสะดวกมากขึ้น

5.7 สถานภาพความเป็นจริงของโครงการทางด้านทรัพยากรอื่นๆ (Other resources) (ช่องว่าง = 4.5/10)

ช่องว่างและสถานภาพของโครงการทางด้านทรัพยากรอื่น ได้แก่ งบประมาณ และระยะเวลาของโครงการ จากการศึกษาพบว่า ช่องว่างดังกล่าวมีค่าคะแนน 4.5/10 ถือว่าอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก ประเด็น ของงบประมาณ และระยะเวลาก็เป็นอุปสรรคหนึ่งของโครงการเช่นกัน มีประเด็นดังนี้

5.7.1 งบประมาณ

งบประมาณที่ได้รับ คณะผู้ทำงานเห็นว่ายังไม่เพียงพอ มีความล่าช้าอยู่บ้าง ตามระบบระเบียบของ หน่วยงานราชการ เนื่องจากการของงบประมาณของบางหน่วยงาน ต้องเป็นสิ่งที่สอดคล้องกับ การกิจด้วย จึงทำให้บางหน่วยงานที่ภารกิจเกี่ยวกับการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบ NSW ไม่ได้เป็นงานหลัก ก็จะต้องรอให้หน่วยงานที่งบประมาณไปที่ภารกิจหลักก่อน

“งบประมาณ มีล่าช้าบ้าง บางคนถูกตัดบ้าง ขอไปยืมสิบ ได้มาสิบสอง มันก็มีผล เพราะเขาไม่ สามารถนำไปปรับกระบวนการได้ งบประมาณก็จะสอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน ถ้า หน่วยงานไม่ให้ความสำคัญกับภารกิจตรงนี้ เขาก็จะดัดแปลงกันก่อน”

“...อย่างกรมควบคุมโรค ก็เป็นหนึ่งในหน่วยงานที่ทำเรื่องนี้ ถ้าเขามีภารกิจอื่น เช่น เรื่อง โรคไข้หวัด merge เขาอาจจะต้องให้ความสำคัญกับตรงนั้นมากกว่าที่จะทำ NSW เพราะนี่ เป็นแค่ภารกิจเล็กๆของเขา”

(ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 3 : ผู้บริหาร : สัมภาษณ์)

เช่นเดียวกับกรมขนส่งทางบกที่มีปัญหาในเรื่องของงบประมาณในการพัฒนาระบบเทคโนโลยี ภายในให้รองรับระบบ NSW ซึ่งมีปัญหาในเรื่องของการของงบประมาณ เนื่องจากงบประมาณที่ใช้ จะเป็นงบประมาณของหน่วยงานเอง

“งบประมาณจะขอยาก เพราะต้องใช้งบประมาณของกรมขนส่งทางบกเองมาพัฒนาระบบ และหน่วยงานเองก็มีภารกิจหลักที่ต้องรับผิดชอบอยู่แล้ว”

(ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 11 : บุคลากร : สัมภาษณ์)

5.7.2 ระยะเวลา

ในด้านระยะเวลานั้น กรมศุลกากรได้จัดตั้งระบบ NSW เสร็จเรียบร้อยแล้ว ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 ด้านการจัดตั้งระบบนั้นไม่เป็นปัญหาของโครงการ แต่ว่าปัญหาที่พบ คือ การขับเคลื่อนระบบ NSW ให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศทางด้านการนำเข้า ส่งออกสินค้า กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นภายในปี พ.ศ. 2558 เป็นเป้าหมายที่ประเทศสมาชิกอาเซียนจะสามารถบูรณาการระบบ NSW ของแต่ละประเทศให้เชื่อมโยงเป็นระบบ ASW สำหรับประเทศไทย สามารถพัฒนาระบบให้สามารถเชื่อมโยงได้สำเร็จเฉพาะในกรณีของการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศระหว่างหน่วยงานภาครัฐ หรือ G2G เท่านั้น เนื่องจากการแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศแบบ G2G จะต้องทำให้สำเร็จก่อน

“ระบบกลางการจัดตั้ง เสร็จตั้งแต่ปี 54 – 55 แล้ว แต่ระบบการขับเคลื่อนนี้ ของประเทศไทยของภาครัฐทั้งหมด คือความพร้อมของแต่ละคน ที่จะมาใช้เครือข่ายตัวนี้ในการแลกเปลี่ยน เพราะฉะนั้นอย่างที่บอกว่า ความพร้อมของแต่ละหน่วยงานไม่พร้อมกัน ระยะเวลาเราบอกไม่ได้ อาจจะห้าปี สิบปี ของประเทศไทยถึงจะเป็นอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด แต่ถ้ามองว่าระบบกลางการเชื่อมโยง นั้นเสร็จไปแล้ว แต่นี่ขึ้นอยู่กับกระบวนการ การขับเคลื่อนของแต่ละองค์กรเท่านั้นเอง ที่จะมาใช้เครือข่ายตรงนี้ หรือระบบงานตรงนี้”

(ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 1 : ผู้บริหาร : สัมภาษณ์)

“เป้าหมายของรัฐบาลต้องการให้ทำทุกหน่วยงาน แต่มันจะมีหน่วยงานที่หลุดไปบ้างหรือเปล่า ถ้าดู G2G มันไม่น่ายาก น่าจะได้ เพราะที่จริงแล้วเป้าหมาย ต้องเสร็จ ตั้งแต่กันยายน ปีที่แล้ว เพราะตอนแรก อาเซียนจะต้องรวมใน 1 ม.ค. 2558 แต่ก็ถูกเลื่อนไป ในระเบียบสำนักนายกฯ ต้องแล้วเสร็จภายใน 30 ก.ย. 2557 มีหน่วยงานที่ทำไม่ได้ภายในเวลาที่กำหนด แล้วก็ไม่ได้ถูกเร่ง ประกอบกับสถานการณ์ทางการเมือง ก็มีผลเช่นกัน มันมีสถานการณ์ตั้งแต่ปลายปี 56 มาจนถึง ปี 57 แต่มันจะนิ่ง มันก็ปลายปีแล้ว”

(ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 3 : ผู้บริหาร : สัมภาษณ์)

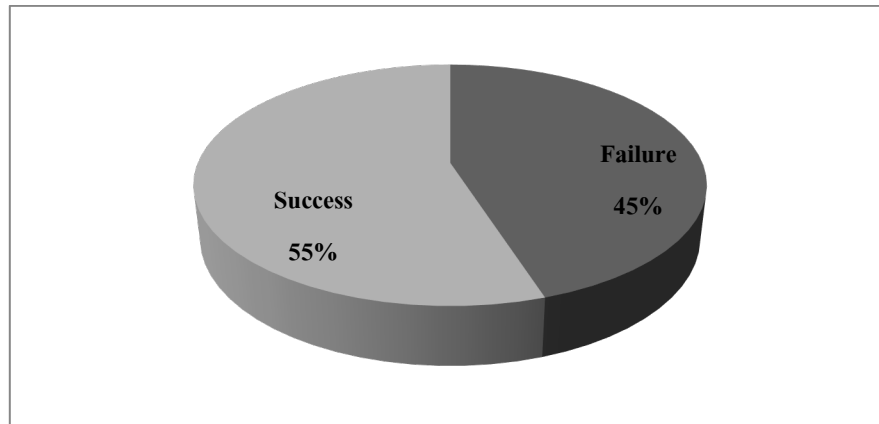
5.8 สรุป

จากการศึกษาช่องว่างระหว่างการออกแบบและความคาดหวัง และสถานภาพความเป็นจริงของโครงการการจัดตั้งระบบ NSW ช่องว่างที่พบได้ชี้ให้เห็นถึงช่องว่างระหว่างความสำเร็จและความล้มเหลวของโครงการ ช่องว่างโดยเฉลี่ยในภาพรวมมีคะแนนเท่ากับ 31.6 คะแนน จากคะแนนเต็ม 70 คะแนน จากแนวคิด Design – Reality Gap ของ Heeks ได้จัดระดับของความล้มเหลวของโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไว้ดังในตารางที่ 5.3 โครงการการจัดตั้งระบบ NSW ที่ได้ศึกษาในครั้งนี้ จัดอยู่ในระดับของ “ความล้มเหลวบางส่วน (Partial Failure)” เป็นระดับที่อยู่ตรงกลางระหว่างความล้มเหลวและความสำเร็จ กล่าวคือ โครงการมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จ ในขณะที่เดียวกันก็มีโอกาสที่จะล้มเหลวได้ในระดับที่เท่าๆกัน

ตารางที่ 5.3: ระดับความล้มเหลวของโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

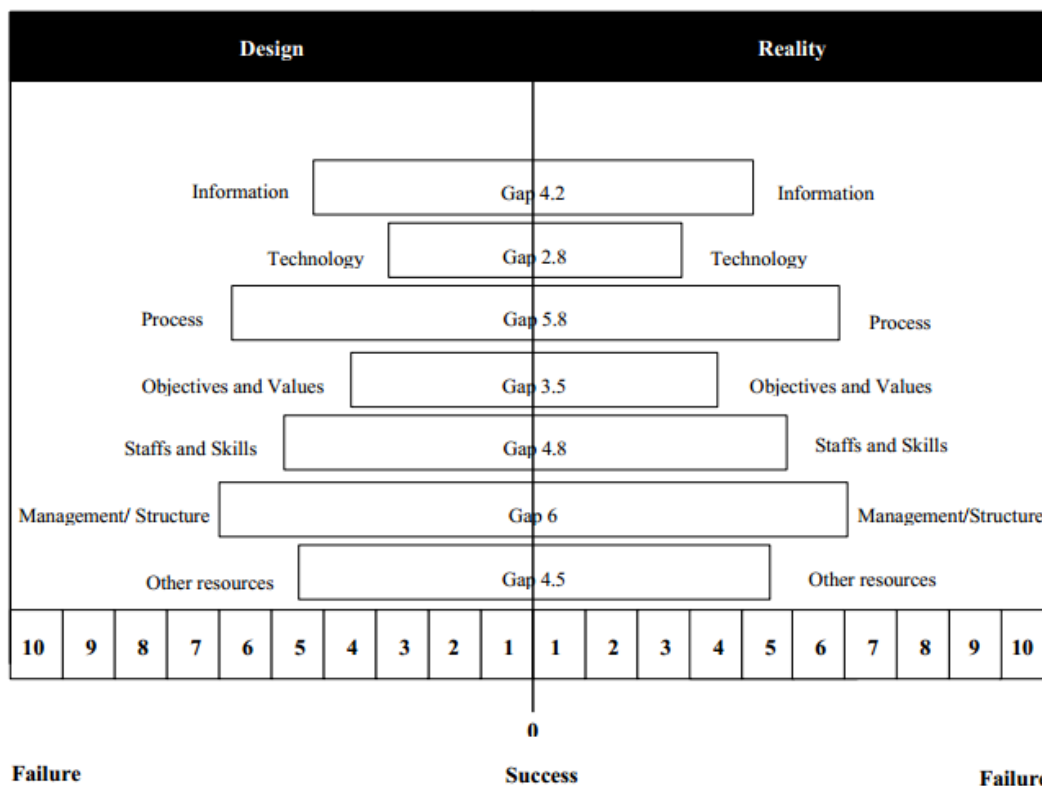
คะแนนรวม	จำนวน
57 – 70	รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อยู่เกณฑ์ที่ล้มเหลวทั้งหมด
43 – 56	รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในเกณฑ์ที่อาจจะล้มเหลวทั้งหมดได้
29 – 42*	รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ล้มเหลวบางส่วน หรือมีความเสี่ยงที่จะล้มเหลวทั้งหมดได้
15 – 28	รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ล้มเหลวบางส่วน
0 - 14	รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ประสบความสำเร็จ

จากผลการศึกษานั้น โครงการการจัดตั้งระบบ NSW โดยกรมศุลกากร อยู่ในระดับล้มเหลวบางส่วน มีความเสี่ยงที่จะประสบความสำเร็จได้ สามารถสรุปให้เป็นคำร้อยละได้ดังภาพที่ 5.3 เพื่อให้เห็นสัดส่วนของโอกาสแห่งความสำเร็จ และความล้มเหลวของโครงการ ในปัจจุบันนี้ จุดที่โครงการยืนอยู่คือ จุดที่โครงการได้ประสบความสำเร็จไปแล้ว 55 % ยังเหลืออีก 45 % ที่คณะทำงานโครงการยังไม่สามารถดำเนินงานขับเคลื่อนให้ประสบความสำเร็จได้



ภาพที่ 5.4: สัดส่วนความสำเร็จและความล้มเหลวของโครงการ

จากแนวคิดของ Heeks ที่ระบุถึงองค์ประกอบ 7 ประการที่สามารถนำโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปสู่ความล้มเหลวได้ หากแต่ละองค์ประกอบมีช่องว่างขนาดใหญ่ จากการศึกษาถึงช่องว่างของแต่ละองค์ประกอบ ของโครงการการจัดตั้งระบบ NSW ของประเทศไทย สามารถสรุปได้ตามภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 5.5: สรุปผลคะแนนของโครงการ

จากปัจจัยที่ใช้ในการประเมินช่องว่างทั้งหมด 7 ประการ ประเด็นของ “การจัดการและโครงสร้าง (Management and Structure)” เป็นประเด็นที่เกิดช่องว่างระหว่างขนาดใหญ่ที่สุด เนื่องจากโครงการมีปัญหาเกี่ยวกับความชัดเจนของโครงสร้างการบริหาร ที่ยังไม่มี ความชัดเจนในปัจจุบัน กรมศุลกากรเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานโครงการ แต่ด้วยความที่โครงการต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายๆ หน่วยงานภาครัฐ จากหลายกระทรวง ส่งผลให้เกิดปัญหาถัดมาคือ การที่ไม่สามารถออกคำสั่งข้ามหน่วยงานได้ เพราะแต่ละหน่วยงานสังกัดกระทรวงที่แตกต่างกัน ทำให้การขับเคลื่อนโครงการเป็นไปอย่างล่าช้า และกระบวนการทำงานที่แตกต่างกันของแต่ละหน่วยงาน เมื่อต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการมาสู่การทำงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีความแตกต่างอย่างมากกับกระบวนการเดิม ทำให้หลายๆ หน่วยงานยังไม่เห็นความจำเป็นในการปรับเปลี่ยนกระบวนการของหน่วยงานให้รองรับกับการทำงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนั้นยังมีปัญหาในด้านการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการทำอิเล็กทรอนิกส์ ที่จำเป็นต้องมีการปรับปรุงให้รองรับกับกระบวนการอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นอีกด้วย ขณะที่ ในส่วนของประเด็นที่มีช่องว่างน้อยที่สุด คือ “เทคโนโลยี (Technology)” เป็นส่วนที่มีปัญหาน้อยที่สุด เนื่องจากการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีนั้นสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว มีเพียงปัญหาเล็กน้อยในด้าน ความแตกต่างทางด้านเทคโนโลยีของแต่ละหน่วยงานภาครัฐ เป็นสิ่งที่สามารถแก้ไข ปรับปรุงได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บทที่ 6

ผลการศึกษา (3): แนวทางการพัฒนาเพื่อลดช่องว่างของโครงการ

ในส่วนนี้จะอธิบายถึงประเด็นแนวทางการพัฒนาโครงการเพื่อลดช่องว่างของโครงการ จากการศึกษา พบปัญหามากมายที่นำไปสู่ความล้มเหลวของโครงการได้ เนื่องจากผลการศึกษาส่วนแรก ได้ระบุถึงสภาพปัจจุบันของโครงการการจัดตั้งระบบ NSW ว่าเดินมาถึงจุดกึ่งกลาง กล่าวคือปัจจุบันโครงการได้ดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จมาได้ถึงครึ่งทางแล้ว ในขณะที่อีกเกือบครึ่งทางยังมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จได้

ในงานวิจัยชิ้นนี้ให้ความสนใจศึกษาในเรื่อง “ความล้มเหลว” โดยจะเห็นได้จากในผลการศึกษาส่วนแรกทั้งหมดได้อธิบายถึงปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นภายใต้การดำเนินการโครงการการจัดตั้งระบบ NSW ของประเทศไทย และปัญหาต่างๆ ที่ได้กล่าวไปนั้นเป็นความเสี่ยงที่จะทำให้โครงการประสบความสำเร็จได้ ซึ่งปัญหาที่มีความรุนแรงมากหรือน้อยนั้น วัดได้จากช่องว่างที่เกิดขึ้นของการดำเนินงานโครงการ ช่องว่างดังกล่าวศึกษาจากความคิดเห็นของผู้ดำเนินงานโครงการเอง

จากการศึกษาในด้านโอกาสแห่งความล้มเหลวของโครงการในบทก่อนหน้านี้ไปแล้ว ในส่วนนี้จึงจะนำเสนอถึงแนวทางการพัฒนาเพื่อลดช่องว่างอันเป็นโอกาสแห่งความล้มเหลวที่อาจจะเกิดขึ้น โดยแนวทางการพัฒนาดังกล่าวนี้ เป็นแนวทางการพัฒนาที่ศึกษาจากความคิดเห็น ความต้องการของผู้ดำเนินงานโครงการเอง และเป็นแนวทางที่สามารถเป็นไปได้ท่ามกลางเงื่อนไขและบริบททางการบริหารราชการของประเทศไทย และจากประสบการณ์ของผู้บริหารโครงการเอง โดยแนวทางการพัฒนาดังกล่าวนี้มีสองแนวทางด้วยกัน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

6.1 การดำเนินนโยบายจากบนสู่ล่าง (Top – Down Policy)

การดำเนินนโยบายจากบนสู่ล่าง (Top – Down Policy) ไม่ใช่เรื่องใหม่หรือแปลกแตกต่างในหน่วยงานภาครัฐ เป็นสิ่งมีอยู่แล้ว แต่จากการสัมภาษณ์กลุ่มหัวหน้าโครงการ และผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง พบว่าทุกคนยังต้องการการออกคำสั่งมาจากการบริหารในระดับบน เพราะเป็นแนวทางที่เป็นไปได้มากที่สุดที่จะขับเคลื่อนให้โครงการเดินหน้าได้

“อย่างไรก็ต้องคั่นนโยบายอย่างเดียว ต้องให้ผู้บริหารสั่งการ เพราะเหมือนกับว่านโยบายของรัฐบาลเราเป็นแบบนี้ การที่เราจะมานั่งอยู่กับกระดาษ ตอนนี้เราสู้ประเทศอาเซียนไม่ได้แน่นอน คือนโยบายต้องให้การสนับสนุนและผลักดันตัวนี้เพื่อจะได้ขับเคลื่อนไปได้”

(ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 1 : ผู้บริหาร : สัมภาษณ์)¹

ดังที่กล่าวมาแล้วในบทก่อนหน้านี้ ว่าโครงการการจัดตั้งระบบ NSW นี้ เป็นโครงการที่เกี่ยวข้องกับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวนมาก ในขั้นแรกของการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบ NSW คือ การเชื่อมโยงส่วนของหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเอง หรือ G2G (Government to Government) ซึ่งปัญหาหลักตรงนี้คือ การที่หน่วยงานภาครัฐแต่ละหน่วยงานไม่ได้สังกัดกระทรวงเดียวกัน หากแต่มีหน่วยงานมาจากกระทรวงต่างๆ ถึง 13 กระทรวง (ข้อมูลในบทที่ 4 ตารางที่ 4.1) และแต่ละหน่วยงานยังมีสถานะแตกต่างกัน เช่น กรม สำนักงาน สถาบัน เป็นต้น ทำให้เกิดปัญหาในแง่ของการออกคำสั่งระหว่างหน่วยงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถทำได้ กรมศุลกากรแม้จะเป็นเจ้าภาพดำเนินงานโครงการ แต่ไม่ได้มีอำนาจที่จะไปสั่งการให้หน่วยงานอื่นๆ ปรับเปลี่ยนกระบวนการ หรือการจัดซื้อจัดจ้างอุปกรณ์เทคโนโลยี และอื่นๆ ลักษณะการทำงานร่วมกันจะเป็นการขอความร่วมมือไปยังหน่วยงานเหล่านั้นมากกว่า ทำให้หน่วยงานอื่นๆ ไม่ได้ให้ความร่วมมือเท่าที่ควร

ในขณะเดียวกันเนื่องจากภารกิจทางด้านการนำเข้า ส่งออกเช่นนี้ ถือเป็นภารกิจหลักของกรมศุลกากร เป็นความถนัดของกรมศุลกากรเอง ทำให้กรมศุลกากรในฐานะเจ้าภาพโครงการ มีศักยภาพในการขับเคลื่อนโครงการได้มาก ในขณะที่ภารกิจทางด้านการนำเข้า ส่งออกนี้ ไม่ใช่ภารกิจหลักของ หน่วยงานอื่นๆ เพราะฉะนั้นทั้งในด้านงบประมาณ บุคลากร หน่วยงานก็ย่อมจะให้ความสำคัญกับภารกิจหลักของตนเองมากกว่า

จะเห็นได้ว่าการดำเนินการโครงการนั้นไม่ได้มีผู้ที่เป็นผู้ออกคำสั่ง หรือใช้นโยบายที่จริงจังกับการให้ทุกหน่วยงานปรับเปลี่ยนกระบวนการให้รองรับระบบ NSW เป็นเพียงการขอความร่วมมือระหว่างหน่วยงานเท่านั้น ซึ่งมักไม่ประสบความสำเร็จ เนื่องด้วยปัญหาที่กล่าวไปข้างต้น จึงเป็นเหตุผลว่า การดำเนินนโยบายแบบ Top – Down นั้นมีความจำเป็นต่อการขับเคลื่อนให้โครงการประสบความสำเร็จเป็นอย่างมาก

¹ ผู้อำนวยการผู้อำนวยการฝ่ายแผนงานและมาตรฐาน สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร กรมศุลกากร ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2558

“การแก้ไข ต้องดูในระดับนโยบายบนสุด คือ ถ้านโยบายเค้าผลักดัน สั่งลงมา ถ้านโยบายบอกว่า
เร่งด่วน ก็ต้องทำ แต่ถ้าหน่วยงานมองว่าเรื่องนี้ยังไม่เร่งด่วนแล้วใครจะมองว่าเร่งด่วน คือ ต้องใช้
นโยบายระดับรัฐบาล ถ้ารัฐบาลมองว่าเรื่องนี้เป็นเรื่องเร่งด่วน ที่ให้หน่วยงานทำ ถ้าเขาไม่มีเงิน ก็
ต้องหาเงินให้เขา ถ้าเขาไม่ปรับกระบวนการ มันก็ต้องจี๊ว่าเขาต้องปรับกระบวนการ”

(ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 3 : ผู้บริหาร : สัมภาษณ์)²

นอกจากนั้นการดำเนินงานโครงการการจัดตั้งระบบ NSW ก็ยังเผชิญกับการตั้งคำถามจากหลายหน่วยงาน
ถึงความจำเป็นในการแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศของตนเองผ่านระบบ NSW ซึ่งในมุมมองของผู้ดำเนิน
โครงการเอง มีความคิดเห็นว่าการไม่เข้าใจการแลกเปลี่ยนสารสนเทศผ่านระบบ NSW เช่นนี้ จะทำให้
หน่วยงานอื่นๆ ไม่มีความกระตือรือร้นที่จะดำเนินการให้สำเร็จ เกิดความล่าช้า ในขณะที่ระยะเวลาที่
เหลืออยู่ก็ภายในปี 2558 นี้ เหลือเวลาไม่มากนัก หากจะต้องเข้าไปแก้ไขในส่วนของคุณลักษณะของ
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆนั้น อาจจะต้องใช้เวลามาก และไม่ทันต่อการแข่งขันที่เกิดขึ้น ดังนั้นด้วย
เงื่อนไขของเวลาที่จะต้องดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศกับระบบ NSW ให้แล้วเสร็จภายในปี 2558
นั้น ผู้ดำเนินงานโครงการยังคงเห็นว่าการออกคำสั่งมาจากผู้บริหารในระดับสูงจึงมีความจำเป็นมากที่จะ
กระตุ้นในทุกหน่วยงานหันมาให้ความสำคัญกับโครงการ

“ต้องสั่งการ ไปเลย เพราะบางหน่วยงานคิดว่าทำไมถึงต้องทำ สิ่งที่ทำอยู่ก็เป็นอิเล็กทรอนิกส์
เหมือนกัน ถ้าคนที่จะไม่เข้าใจ ก็ไม่เข้าใจ บางหน่วยงานบอกว่า ก็เป็นอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ก็เขาทำ
B2G แล้ว ผู้ประกอบการติดต่อเขาได้อยู่แล้ว แต่เวลาภาพมันเป็น National Single Window มัน
ไม่ใช่ Customs Single Window มันไม่ใช่ DFT Single Window หรือ DIW Single Window FDA
Single Window มันไม่ใช่ window ของแต่ละหน่วยงาน แต่มันคือ single window ของประเทศ”

(ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 3 : ผู้บริหาร : สัมภาษณ์)

ด้วยเหตุนี้จะเห็นว่าการใช้วิธีการออกคำสั่งหรือนโยบายโดยตรงมาจากผู้บริหารระดับสูงมีโอกาที่จะ
ขับเคลื่อนให้โครงการประสบความสำเร็จมากกว่า แม้ว่าปัญหาเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับการไม่ยอมรับการ
ทำงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรในหน่วยงานอื่นๆ จะเป็นเรื่องสำคัญที่ควรมีการแก้ไข แต่
ทว่าการปรับเปลี่ยนแนวคิดของบุคลากรไม่ใช่เรื่องที่ทำได้ง่าย และมีความเป็นไปได้น้อย เพราะบาง
หน่วยงานอาจจะมีกระบวนการที่ไม่จำเป็นต้องพึ่งพาระบบอิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบ ฉะนั้นการเปลี่ยน

² หัวหน้าฝ่ายกำกับดูแลและพัฒนาระบบ NSW ฝ่ายแผนงานและมาตรฐาน สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศ และการ
สื่อสาร กรมศุลกากร ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 25 มิถุนายน 2558

กระบวนการให้สามารถรองรับระบบอิเล็กทรอนิกส์ จึงอาจเป็นสิ่งที่ไม่จำเป็น และยังคงทอนอำนาจของผู้ปฏิบัติงานนั้นๆ ลงไปได้

“ยังปรับเปลี่ยนความคิดของคนเก่าๆ ได้ไม่หมด เพราะทุกคนมองว่าแชร์ข้อมูลไปแล้ว อำนาจของตนเองจะหายไป บางหน่วยงานมองว่าเอา IT มาใช้แล้ว เขาจะทำอะไร เช่น Shipping ที่มาติดต่อก็อาชีพของเขา คือการมาเดินติดต่อกับหน่วยงาน (รับจ้างผู้ประกอบการ) แต่พอใช้ IT แล้วเขาทำอะไร มันก็มีหลายอย่าง”

(ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 1 : ผู้บริหาร : สัมภาษณ์)

ผู้บริหารอธิบายถึงเหตุผลของการเสนอให้ใช้นโยบายแบบ Top – Down ในการดำเนินการโครงการ เหตุผลหนึ่งคือ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการดำเนินงาน เพราะการดันให้คนทำงานเปลี่ยนแนวคิดนั้น ยากกว่า และในระบบการทำงานของหน่วยงานภาครัฐของไทยนั้น การนำเสนอนโยบายใดๆก็ตาม จะต้องผ่านความเห็นชอบจากผู้บริหารระดับสูง ซึ่งหากผู้บริหารไม่เห็นด้วยกับแนวนโยบายที่ผู้ปฏิบัติงานเสนอขึ้นไป แนวคิดดังกล่าวก็จะถูกปฏิเสธไป ซึ่งผู้ปฏิบัติงานก็ต้องนำเสนอแนวคิดอื่นๆ ขึ้นไปอีกครั้ง จนกว่าผู้บริหารเห็นด้วย ซึ่งในทางปฏิบัติทำให้เกิดความล่าช้ามาก เพราะจะต้องนำเสนอแนวคิดจำนวนหลายครั้ง และในการจะออกนโยบายหนึ่งๆ จะเกี่ยวข้องกับเรื่องของงบประมาณ ไปจนถึงการปรับแก้กฎหมาย กฎกระทรวง เป็นสิ่งที่เกินอำนาจของผู้ปฏิบัติงาน

“Bottom up เป็นทฤษฎีที่ดี แต่เวลาปฏิบัติจริงแล้ว เวลา Bottom up ขึ้นไปนั้น ระดับ up เขาไม่เข้าใจ กว่าจะทำให้ up เข้าใจได้ ยาก แต่ถ้าเขา Top down ลงมา แสดงว่าเขารู้แล้วว่าเขาต้องการอะไร ถ้าตรงกับที่เราทำงาน เราสามารถเสนอแนวคิดได้ ยังไงเขาก็รับ”

(ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 3 : ผู้บริหาร : สัมภาษณ์)

ในทางกลับกันหากเป็นคำสั่งเร่งด่วนจากผู้บริหารระดับสูง สั่งลงไปให้ผู้ปฏิบัติงานรีบดำเนินการโครงการ ให้แล้วเสร็จ ให้หน่วยงานทุกหน่วยงานต้องให้ความร่วมมือเพื่อขับเคลื่อนโครงการให้ประสบความสำเร็จ โดยเร็วที่สุด เช่นนี้การขับเคลื่อนโครงการจะเป็นไปอย่างรวดเร็ว เนื่องจากเป็นคำสั่งที่ผู้ปฏิบัติงานต้องยอมรับ และเร่งดำเนินการ แม้ว่าตัวผู้ปฏิบัติงานจะไม่ได้มีการยอมรับในระบบอิเล็กทรอนิกส์ก็ตาม เนื่องจากเงื่อนไขของระยะเวลาจะเป็นตัวเร่งให้ทุกฝ่ายต้องดำเนินงานให้แล้วเสร็จตามกำหนด ซึ่งผู้บริหารระดับสูงที่จะมีอำนาจในการสั่งการหน่วยงานทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นั้น ไม่ใช่ระดับอธิบดี กรม หรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวง แต่ต้องเป็นผู้บริหารสูงในระดับนายกรัฐมนตรี หรือรองนายกรัฐมนตรี ที่จะมียอำนาจในการสั่งการให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติตามนโยบายและเร่งรัดให้การเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศระหว่างหน่วยงานภาครัฐผ่านระบบ NSW ครบทุกหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง

“ยังงี้ก็ต้องให้ระดับบริหารลงมาเล่น เพื่อที่จะให้นโยบายมันได้ แต่ถ้าจะดันให้คนทำงานให้เปลี่ยนแนวคิด เพื่อที่จะบอกว่าให้ทำเรื่องนี้ มันไม่ใช่เรื่องง่าย จะยากกว่า ... แต่ถ้ากลับกัน ผู้บริหารระดับสูง รัฐมนตรี ลงมาเล่น บอกว่าให้รัฐมนตรีไปโล่บี้ ต้องทำเรื่องนี้ให้ประสบผลสำเร็จ พอโล่บี้เค้าก็จะถามลงมาว่าทำอย่างไรถึงจะประสบความสำเร็จ เราทำงานก็ง่าย

...ถ้าไม่มีนโยบายลงมา ค่อนข้างที่จะยาก ต้องเป็นนโยบายระดับสูง ไม่ใช่แค่นโยบายระดับกระทรวง เพราะระดับกระทรวง แม้ผู้บริหารจะเข้าใจ แต่ก็ไม่สามารถไปสั่งรัฐมนตรีกระทรวงอื่นๆได้ ต้องระดับสูงกว่ารัฐมนตรี ระดับนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี ที่ดูแลงานเรื่องนี้”

(ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 3 : ผู้บริหาร : สัมภาษณ์)

อย่างไรก็ตามผู้บริหารโครงการยังคงมีความเห็นว่าการปรับเปลี่ยนแนวคิดของบุคลากรในด้านของการยอมรับระบบการทำงานผ่านอิเล็กทรอนิกส์ ดังเช่นระบบ NSW และความเข้าใจของบุคลากรต่อเป้าหมายวัตถุประสงค์ที่โครงการ NSW ต้องการบรรลุ นั้น ก็ยังเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยขับเคลื่อนโครงการได้ ทว่าจะต้องมีนโยบายมาเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการดำเนินงานด้วยอีกทางหนึ่ง

“นโยบายสำคัญมาก คือที่ผ่านมาในอดีต ถ้านโยบายให้ความสำคัญ ระดับบริหาร ระดับสูง ให้ความสำคัญ มันก็จะผลักดันได้ แต่ถ้านโยบายไม่ให้ความสำคัญกับเรื่องนี้ มันก็จะแช่แข็งเหมือนเดิม ซ้ำมาก...การเปลี่ยน *Mind set* ของคนทำงานอย่างไรก็ต้องเปลี่ยนอยู่แล้ว แต่ไม่ใช่แค่เปลี่ยน *mind set* ของคนทำงานแล้วจะสำเร็จ มันต้องระดับนโยบายสั่งด้วย แม้ว่าเราจะไม่อยากทำ แต่มันนโยบายสั่งมา สุดท้ายก็ต้องทำ พอทำ ก็จะหาคนที่เขามีความรู้ ความเข้าใจในจุดนี้ เพื่อให้มันสำเร็จ”

(ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 3 : ผู้บริหาร : สัมภาษณ์)

ปัจจุบันผู้บริหารระดับสูงเริ่มได้หันมาให้ความสนใจกับโครงการมากขึ้น ได้มีการเร่งรัดให้มีการพัฒนาระบบของหน่วยงานภาครัฐให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศกับผ่านระบบ NSW ให้ได้ภายในปี 2558 นี้ ซึ่งหม่อมราชวงศ์ปรีดิยาธร เทวกุล รองนายกรัฐมนตรี เป็นผู้ดำเนินการ เนื่องจากแรงกดดันในเรื่องการบูรณาการประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ล่าสุดได้มีการประชุม “เร่งรัดการขับเคลื่อนการพัฒนา ระบบเชื่อมโยงข้อมูลแบบบูรณาการผ่านระบบ *National Single Window (NSW)* ของประเทศไทย เพื่อรองรับ *AEC 2015*” ในวันที่ 8 พฤษภาคม 2558 เป็นแรงผลักดันสำคัญที่ทำให้หน่วยงานภาครัฐที่ยังไม่ได้พัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศให้ความสนใจและเร่งพัฒนามากขึ้น

“แนวคิดต่างๆ เราก็เสนอผู้ใหญ่ รองนายกรัฐมนตรี ไว้หมดแล้ว ความชัดเจนเหล่านี้เราต้องการสั่งการ ปัญหาเหล่านี้เราขงขึ้นไปหมดแล้ว ว่าปัญหาในการขับเคลื่อนหรือการขยับ ทำไมมันช้า

หน่วยงานทำไมยังใช้ไม่ได้ นี่จะเกิด AEC ในปี 2558 อยู่แล้วบางหน่วยงานยังขยับไม่ได้ ปัญหาเหล่านี้มันขงขึ้น ในระดับนโยบายของรัฐบาลหมด ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับนโยบายรัฐบาลจะสั่งการลงมา ยังเราแค่หน่วยปฏิบัติ ระบบเทคนิคเรารองรับหมด เพียงแค่ให้หน่วยงานอื่นๆที่เหลือใช้เทคนิค และเทคโนโลยี”

(ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 1 : ผู้บริหาร : สัมภาษณ์)

นอกจากนั้นการสั่งการจากผู้บริหารระดับสูง ก็สามารถส่งผลให้เกิดการปรับแก้กฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้ สิ่งที่ผู้บริหาร โครงต่างคาดหวัง คือการที่มีกฎหมายฉบับหนึ่งขึ้นมา เพื่อเป็นกฎหมายที่อยู่เหนือกฎกระทรวง เพราะในการทำธุรกรรมเกี่ยวกับการนำเข้า ส่งออก นั้น มีเงื่อนไขแตกต่างกันในแต่ละหน่วยงาน แต่ละหน่วยงานต่างก็มีกฎ ระเบียบภายในที่แตกต่างกัน การปรับแก้กฎ ระเบียบหน่วยงาน ที่มีจำนวนมากนั้น ใช้ระยะเวลานาน การมีกฎหมายหนึ่งขึ้นเพื่อเป็นควบคุม กฎหมายฉบับอื่นๆ จึงเป็นเรื่องจำเป็นต่อการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

“มันยาก การที่จะร่าง พ.ร.บ. ขึ้นมา แต่ถ้าเป็นกฎ กฎหมายภายในสำนักงานของตัวเอง มันสามารถดำเนินการแก้ไขได้ คือ ภายในหน่วยงานสามารถออกเองได้ แต่ถ้าเป็น พ.ร.บ. มันอาจจะยาก มันถึงต้องมี คือเราก็พยายามผลักดันว่าภาครัฐเองก็ต้องมี พ.ร.บ. ที่ควบคุม เหมือนกับว่าออกมาเพื่ออำนวยความสะดวก กฎหมายไหนที่ขัดต่อกฎหมายนี้ ก็ให้ถ้อยกฎหมายฉบับใหม่นี้ในการควบคุม”

(ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 1 : ผู้บริหาร : สัมภาษณ์)

แม้ทั้งหมดที่กล่าวไปนั้นจะแสดงให้เห็นถึงข้อดี หรือข้อได้เปรียบของการใช้นโยบายแบบ Top – Down ในการบริหารโครงการ แต่รูปแบบการบริหารจัดการลักษณะนี้ ก็ยังมีจุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบอยู่ ประเด็นสำคัญอีกประเด็นหนึ่งที่มักจะส่งผลต่อโครงการของภาครัฐในหลายๆโครงการ คือ สถานการณ์ที่ไม่แน่นอนของการเมืองของประเทศไทย เนื่องจากในช่วงสิบปีมานี้ สถานการณ์ทางการเมืองของประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เป็นประจำ มีการเปลี่ยนหัวหน้ารัฐบาลหลายชุด ส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องของโครงการ

“ก็มีช่วงที่มีปฎิวัติ การเมืองไม่มั่นคงก็มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจ การขับเคลื่อนเศรษฐกิจมีผล เพราะเหมือนว่าประเทศไทย การขับเคลื่อนขึ้นอยู่กับ นโยบายของรัฐ จะนำประเทศจะไปทางไหน ภาครัฐทั้งหมดก็ตามแนวนโยบายของประเทศว่าจะไปทางไหน”

(ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 1 : ผู้บริหาร : สัมภาษณ์)

ข้อเสนอแนะถึงแนวทางการพัฒนาโครงการในประเด็นเรื่องของนโยบายในส่วนนี้ มีทั้งข้อได้เปรียบและข้อเสียเปรียบ ทว่าการดำเนินนโยบายจากบนสู่ล่าง การอาศัยอำนาจของผู้บริหารระดับสูงในการออกคำสั่ง จะช่วยเร่งรัดกระตุ้นให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความสนใจ และร่วมขับเคลื่อนโครงการได้ในระดับหนึ่ง เนื่องจากเงื่อนไขสำคัญที่เป็นอุปสรรคของโครงการ คือ การที่แต่ละหน่วยงานสังกัดกระทรวงแตกต่างกัน ทำให้เกิดปัญหาในการออกคำสั่ง และการขอความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน นอกจากนั้นการดำเนินนโยบายเช่นนี้จะช่วยกระตุ้นให้แต่ละหน่วยงานเร่งปรับกระบวนการภายในของหน่วยงานให้เป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้ทันระยะเวลาที่โครงการกำหนด และการจัดซื้อจัดจ้างระบบ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ก็จะมีผลรวดเร็วและเป็นไปได้มากขึ้น

6.2 การจัดตั้งองค์กรอิสระเพื่อดำเนินงานโครงการ NSW

ข้อเสนอแนะในประเด็นก่อนหน้านี้ ในเรื่องของกำหนดยุทธศาสตร์แบบ Top – Down เป็นแนวทางหนึ่งที่สามารถช่วยให้โครงการขับเคลื่อนได้ แต่ไม่ได้เป็นการแก้ปัญหาในระยะยาว เพราะแนวทางดังกล่าวยังมีจุดอ่อนในเรื่องของความไม่มั่นคงทางการเมือง ที่เมื่อมีการเปลี่ยนผู้บริหาร หรือการเปลี่ยนแนวนโยบายไป โครงการก็จะมีโอกาสที่จะไม่ได้รับความสนใจ ส่งผลต่อความต่อเนื่องของโครงการต่อไป

แนวทางอีกแนวทางหนึ่งที่ผู้บริหารทุกท่านต่างกล่าวถึง โดยจากประสบการณ์การบริหารโครงการการจัดตั้งระบบ NSW ผู้บริหารโครงการต่างมีความเห็นว่าการดำเนินโครงการนี้ จะต้องมีการจัดตั้งองค์กรอิสระขึ้นมาเพื่อการบริหารโครงการนี้โดยเฉพาะ

“การขับเคลื่อน มันต้องมีองค์กร Top ขึ้นมา ในการขับเคลื่อนจะไปทางไหน ปีนี้จะไปทางไหน เราจะมีแนวทางเรื่องอะไร ความชัดเจนทางนโยบายอย่างนี้มันต้องมา และการทำงานขององค์กรนี้ ต้องทำงานแบบ full time มีการติดตาม คือไม่ใช่ลักษณะแค่ทำเป็นพนักงาน สองสามชั่วโมง มันไม่ใช่”

(ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 1 : ผู้บริหาร : สัมภาษณ์)

เนื่องจากโครงการการจัดตั้งระบบ NSW นี้ ไม่ได้มีเป้าหมายเพียงแค่การแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศทางด้านการนำเข้า ส่งออกเท่านั้น ปัจจุบันธุรกรรมการแลกเปลี่ยนสารสนเทศเรื่องการนำเข้าส่งออกผ่านระบบ NSW เป็นจุดเริ่มต้นเท่านั้น เพราะระบบ NSW ในอนาคตนั้นจะหมายถึง การแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศในทุกด้าน ผ่านระบบเดียว คือระบบ NSW ของประเทศ และจะมีการพัฒนาต่อไปเรื่อยๆ ให้สามารถแลกเปลี่ยนกันในระดับภูมิภาคอาเซียน ไปจนถึงประเทศนอกกลุ่มอาเซียน ซึ่งต้องใช้เวลาในการพัฒนาอีกไกลในความเป็นโครงการขนาดใหญ่ระดับประเทศ และมีเป้าหมายในระยะยาวเช่นนี้จึงควรต้องมีการจัดตั้งองค์กรที่จะรับผิดชอบโครงการอย่างจริงจัง เพื่อรับผิดชอบดูแลขับเคลื่อนโครงการให้

ประสบความสำเร็จได้ โดยที่ไม่ต้องมองให้หน่วยงานภาครัฐหน่วยงานใด หน่วยงานหนึ่งดูแลรับผิดชอบ
ทั้งหมด

“คนเราไม่มี ของประเทศเพื่อนบ้าน เช่น เกาหลี องค์กรเขามีสองร้อยคน แต่เรามีแค่สิบกว่าคน ผู้
เขาไม่ได้อยู่แล้ว ประเทศเค้าพัฒนาได้เร็ว เพราะเขามีองค์กร มีคน มีนโยบาย support แต่เรามีคน
แค่สิบกว่าคน มาขับเคลื่อนทั้งประเทศ”

(ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 1 : ผู้บริหาร : สัมภาษณ์)

เนื่องจากหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบในปัจจุบันนี้ คือ กรมศุลกากร ก็มีภารกิจหลักของหน่วยงานเอง การที่จะ
ต้องดำเนินโครงการ NSW ด้วย ทำให้บุคลากรในหน่วยงานต้องทำงานทั้งในส่วนของตัวเอง
เองและงานของโครงการ อีกทั้งจำนวนบุคลากรที่ทำงานก็มีจำนวนน้อย และไม่เพียงพอในการรับผิดชอบ
ปัจจุบันภาระงานของบุคลากรมีจำนวนมาก

“ถ้าองค์กรนั้นมา สิ่งที่เราทำอยู่ก็จะเป็นแค่เลี้ยวหนึ่งของตรงนั้นเอง เลี้ยวหนึ่งที่จะขับเคลื่อนการ
ให้บริการตรงนั้นได้ มันไม่ใช่ว่ามันขึ้นมาแล้ว อำนาจหรือการปฏิบัติงานของเราจะหมดไป มันไม่
หมดหรอก เพียงแต่ว่าเรากำลังประกอบ ในส่วนขององค์กรใหญ่ตรงนั้นมากกว่า”

(ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 1 : ผู้บริหาร : สัมภาษณ์)

จากที่กล่าวไปแล้วในบทก่อนหน้านี้ เกี่ยวกับความไม่ชัดเจนของ โครงสร้างการบริหารโครงการ ปัจจุบัน
โครงการมีคณะกรรมการต่างๆ หลายคณะ ที่ดูแลในระดับนโยบายของโครงการ โดยมีแผนงานและ
มาตรฐาน ของกรมศุลกากร เป็นหน่วยงานรับผิดชอบขับเคลื่อนโครงการ เท่ากับว่าโครงการเป็นส่วนหนึ่ง
ในงานรับผิดชอบของหน่วยงาน ที่ไม่ได้มีความชัดเจนทางด้าน โครงสร้างการบริหาร ไม่มีการกำหนด
นโยบายที่ชัดเจนว่าในปีหนึ่ง โครงการจะต้องดำเนินการใดบ้าง จะต้องบรรลุวัตถุประสงค์อะไรบ้าง เป็น
การดำเนินการตามนโยบายของภาครัฐ ที่หากปีใด มีนโยบายเร่งด่วน งานของโครงการก็จะเดินหน้า แต่ปี
ใดมีเหตุการณ์อื่นๆ หรือนโยบายภาครัฐไม่ได้ให้ความสำคัญ โครงการก็จะชะงักลง

“ภาพในส่วน of business model ที่จะมาดูแลกำกับ ของประเทศ ยังไม่มีความชัดเจน คนที่จะมา
รับผิดชอบ ในเมื่อมีการกำหนดผู้ที่จะมาปฏิบัติงาน ก็ต้องให้อำนาจเขามาด้วยในการสั่งแต่ละกรม
วางทิศทางของประเทศ จะไปแนวไหน ต้องให้อำนาจ ให้ทรัพยากร ให้เงินทุนมา คือทุกอย่าง
ทำงาน มันต้องมีต้นทุนให้ด้วย ไม่ว่าจะเป็นคน งบประมาณ ที่จะ support ในเรื่อง IT การให้บริการ
ทั้งหลาย พวกนี้ต้องมาด้วย”

(ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 1 : ผู้บริหาร : สัมภาษณ์)

ทางด้านข้อมูลสารสนเทศนั้น การจัดตั้งองค์กรอิสระมาดูแลโครงการ NSW ของประเทศไทย จะช่วยผลักดันให้เกิดการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศให้สามารถใช้ประโยชน์ได้มากขึ้น เช่น การจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ของประเทศ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้ ผู้บริหารโครงการได้เสนอแนะถึงลักษณะที่ดีขององค์กรอิสระที่จะดูแลโครงการ NSW มีสองประการสำคัญคือ ความอิสระ และความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ

“โครงการ NSW ควรเป็นหน่วยงานที่อิสระขึ้นตรงต่อรัฐบาล ไม่ต้องมาแปะที่กรมศุลกากร เพื่อที่จะบริหารจัดการเรื่อง data ได้ ถ้ามั่นเป็นทางการ มีคนดูแล และเป็นอิสระไม่ขึ้นกับหน่วยงานใด เพื่อไม่ให้ความลับทางการค้ารั่วไหล มันต้องเป็นลักษณะขององค์กรที่เป็นอิสระ มีการรักษาความปลอดภัยให้กับทุกหน่วยงานที่มีการนำเอาข้อมูลมาแชร์ มันจะได้เป็นเอกเทศ แล้วการบริหารจัดการก็จะง่าย”

(ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 2 : ผู้บริหาร : สัมภาษณ์)³

ความอิสระขององค์กร หมายถึง การที่องค์กรไม่ขึ้นตรงอยู่กับหน่วยงานใดหน่วยหนึ่ง แต่เป็นองค์กรกลางที่รัฐบาลจัดตั้งขึ้นเพื่อดูแล รับผิดชอบโครงการ NSW โดยตรง จะทำให้องค์กรมีความอิสระในการบริหารจัดการ เนื่องจากระบบ NSW เกี่ยวข้องกับหน่วยงานจำนวนมาก ฉะนั้นองค์กรที่จะรับผิดชอบจึงไม่ควรสังกัดหน่วยงานใด ควรมีความเป็นกลาง แม้ว่าปัจจุบันโครงการจะรับผิดชอบโดยกรมศุลกากร เพราะกระบวนการส่วนใหญ่ต้องอาศัยความชำนาญทางด้านศุลกากร แต่ในอนาคตการขับเคลื่อนโครงการจะมีขนาดใหญ่ขึ้น การจัดตั้งหน่วยงานที่ทำงานในส่วนนี้โดยเฉพาะ จะช่วยให้ประสบความสำเร็จได้มากขึ้น

ความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ เป็นสิ่งที่ทุกฝ่ายกังวล และให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก การที่หน่วยงานภาครัฐไม่ให้ความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบ NSW ส่วนหนึ่งมาจากความกังวลในเรื่องของความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศที่เป็นความลับทางการค้า ในส่วนนี้เป็นสิ่งที่องค์กรอิสระที่ดูแลโครงการ NSW ต้องให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกๆ ผู้บริหารโครงการเสนอว่าควรจะต้องมีการบริหารจัดการสารสนเทศ มีความชัดเจนในการกำหนดระดับชั้นความลับของข้อมูล ไปจนถึงขอบเขตของการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ เป็นต้น

นอกจากนั้นหากภายในปี พ.ศ. 2558 สามารถเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศระหว่างหน่วยงานภาครัฐผ่านระบบ NSW ได้ครบตามเป้าหมาย โครงการก็จะขยับไปสู่การพัฒนาทางด้านการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับผู้ประกอบการ (G2B/B2B) และระหว่างผู้ประกอบการด้วยกันเอง

³ หัวหน้าหัวหน้าฝ่ายมาตรฐานและการเชื่อมโยงข้อมูล ฝ่ายแผนงานและมาตรฐาน สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร กรมศุลกากร ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2558

(B2B) การพัฒนาในส่วนที่ขยายใหญ่ออกไปนั้น จำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีชำนาญจำนวนมากขึ้น งบประมาณมากขึ้น ความชัดเจนของโครงสร้างการบริหารจะต้องเกิดขึ้น และการมีนโยบายที่จริงจัง การจัดตั้งองค์กรอิสระนี้จะก่อให้เกิดสิ่งเหล่านี้ได้ เป็นการดำเนินงานต่อเนื่องไปจากการเชื่อมโยง G2G ให้พัฒนาออกไปเรื่อยๆ

6.3 สรุปประเด็นแนวทางการพัฒนาเพื่อลดช่องว่างของโครงการ

กล่าวโดยสรุปการเสนอแนะถึงแนวทางการพัฒนาโครงการการจัดตั้งระบบ NSW ในบทนี้ เป็นการศึกษาข้อมูลจากผู้บริหารโครงการ และบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน จากประสบการณ์ของผู้ที่ทำงานกับระบบ NSW ที่ไม่ได้เกี่ยวข้องเพียงแค่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ หากแต่ยังต้องเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการโครงการ การติดต่อประสานงาน ขอความร่วมมือ ทำงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐไปจนถึงหน่วยงานเอกชนจำนวนมาก เพราะฉะนั้นผู้บริหารโครงการจึงมีความเห็นว่าแนวทางการพัฒนา เพื่อให้โครงการสามารถขับเคลื่อนไปข้างหน้าได้ คือการดำเนินนโยบายแบบ Top-Down และการจัดตั้งองค์กรอิสระ ขึ้นมาเพื่อลดปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ที่อาจนำไปสู่ความล้มเหลวของโครงการได้

บทที่ 7

อภิปรายผล บทสรุปและข้อเสนอแนะ

7.1 การอภิปรายผล

ในส่วนการอภิปรายผลนี้ ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ใน 3 สำคัญ ได้แก่ ปัญหาที่นำไปสู่การเกิดช่องว่างของโครงการ ไปจนถึงจุดแตกต่างและจุดร่วมระหว่างช่องว่างของโครงการ NSW กับโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ ผ่านการใช้แนวคิด Design – Reality Gap และท้ายที่สุดคือการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาเพื่อลดช่องว่างของโครงการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

7.1.1 การวิเคราะห์ปัญหาที่นำไปสู่การเกิดช่องว่างของโครงการ: จุดแตกต่างและจุดร่วมระหว่างช่องว่างของโครงการ NSW กับโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ ผ่านการใช้แนวคิด Design – Reality Gap

จากผลการศึกษาในบทก่อนหน้า นำไปสู่การสรุปอันดับช่องว่างระหว่างการออกแบบหรือความคาดหวัง และสถานภาพความเป็นจริงของแต่ละองค์ประกอบ ITPOSMO ของระบบ NSW การประเมินโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ผ่านแนวคิด Design – Reality Gap นั้น มีงานวิจัยทางด้านการบริหารรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์หลายฉบับที่ได้นำไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการประเมินโครงการ โดยเฉพาะในประเทศกำลังพัฒนา ที่โครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มักจะไม่ประสบความสำเร็จ ในส่วนของการอภิปรายผลนี้ จะชี้ให้เห็นถึงจุดร่วมและจุดแตกต่างของงานศึกษาชิ้นนี้ กับงานศึกษาอื่นๆ ผ่านการใช้แนวคิด Design – Reality Gap

ส่วนแรกจะเป็นการจัดลำดับของช่องว่างที่มีขนาดใหญ่ที่สุดไปจนถึงเล็กที่สุด เป็นการจัดกลุ่มของระดับความเสี่ยงด้วย โดยที่ช่องว่างในสามอันดับแรกจัดอยู่ใน “กลุ่มที่มีความเสี่ยงสูง” ความเสี่ยงในที่นี้หมายถึง ความเสี่ยงที่โครงการจะประสบกับความล้มเหลว กลุ่มถัดไปคือ “กลุ่มที่มีความเสี่ยงปานกลาง” และกลุ่มสุดท้ายคือ “กลุ่มที่มีความเสี่ยงน้อย” ข้อมูลดังกล่าวได้แสดงเป็นตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 7.1: สรุปอันดับช่องว่างของโครงการ

องค์ประกอบ	ช่องว่าง
การจัดการและ โครงสร้าง (Management and structures)	6
กระบวนการ (Process)	5.8
บุคลากรและทักษะ (Staffing and skills)	4.8
ทรัพยากรอื่นๆ (Other resources)	4.5
ข้อมูลสารสนเทศ (Information)	4.2
วัตถุประสงค์และค่านิยม (Objectives and Values)	3.5
เทคโนโลยี (Technology)	2.8
รวม	31.6

1) กลุ่มที่มีความเสี่ยงสูง

คือกลุ่ม MPS ได้แก่ การจัดการและ โครงสร้าง (6), กระบวนการ (5.8), และบุคลากรและ ทักษะ (4.8)

การจัดการและ โครงสร้างการบริหาร โครงการ: เป็นปัญหาที่มีความเสี่ยงมากที่สุดที่จะทำให้ โครงการมีโอกาสล้มเหลวได้ โดยที่ปัญหาสำคัญคือ ความไม่ชัดเจนของโครงสร้างการ บริหารของโครงการ ที่นำไปสู่ปัญหาในการให้ความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน เนื่องจากไม่ มีผู้บริหาร หรือองค์กรใดองค์กรหนึ่งที่อยู่ในระดับสูงกว่าเป็นผู้ออกนโยบายให้หน่วยงาน ต่างๆปฏิบัติตาม นอกจากนั้นปัญหาอุปสรรคทางด้านความล่าช้าในการปรับเปลี่ยน กระบวนการภายในของหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ก็ส่งผลกระทบต่อความล่าช้าในการ ขับเคลื่อนการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบ NSW เช่นกัน และประเด็น ในเรื่องของ กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ก็เป็นประเด็นที่ สำคัญ

กระบวนการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศ: สำหรับระบบ NSW ของประเทศไทยมี เป้าหมายที่จะต้องเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศใน 3 รูปแบบหลัก ได้แก่ G2G, G2B/B2G และ B2B ภายในปี พ.ศ. 2558 นี้ โครงการจะดำเนินการขับเคลื่อนเฉพาะ G2G

ให้แล้วเสร็จ ทำให้เกิดช่องว่างขนาดใหญ่ขึ้นในประเด็นนี้ ขณะที่การเชื่อมโยง G2B/B2G นั้น สามารถเชื่อมโยงระหว่างผู้ประกอบการกับหน่วยงานภาครัฐเพียง 4 หน่วยงานเท่านั้น และการเชื่อมโยงรูปแบบ B2B นั้นยังไม่มีมีการดำเนินงาน

บุคลากรและทักษะ: โครงการการจัดตั้งระบบ NSW ประสบกับปัญหาในเรื่องของการขาดแคลนบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ปัจจุบันกรมศุลกากรเป็นผู้รับผิดชอบ โดยให้ส่วนแผนงานและมาตรฐานเป็นผู้ปฏิบัติงาน นอกจากบุคลากรจะไม่เพียงพอแล้ว ยังมีปัญหาในด้านการงานที่ทับซ้อนกันระหว่างภาระงานของหน่วยงานเอง และภาระงานในด้านการขับเคลื่อนระบบ NSW ของโครงการ ซึ่งส่งผลให้บุคลากรปฏิบัติงานจำนวนมากและบุคลากรมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ

เช่นเดียวกับโครงการ Land Management Information System (LMIS) ในประเทศเอธิโอเปีย (Lessa, L. et al, 2013) ประเด็นเรื่องการจัดการและโครงสร้าง เป็นประเด็นที่มีช่องว่างขนาดใหญ่ที่สุด ในการศึกษาได้มุ่งประเด็นสำคัญไปที่การจัดการและโครงสร้างภายในของโครงการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของโครงการ ที่ไม่มีความชัดเจนแน่นอน ในเรื่องของหลักเกณฑ์ในการจ้างงานบุคลากร ส่งผลให้เกิดช่องว่างขนาดใหญ่ที่สุดของโครงการ (ช่องว่าง = 7) นอกจากนั้น ช่องว่างทางด้าน บุคลากรและทักษะก็เป็นอีกหนึ่งช่องว่างที่อยู่ในกลุ่มที่มีความเสี่ยงสูงของโครงการ LMIS (ช่องว่าง = 6) เนื่องจากบุคลากรที่ทำงานของโครงการนั้น ไม่มีประสบการณ์การทำงานทางด้าน ICTs มาก่อน ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เพิ่งจบการศึกษา และไม่ได้จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี แต่เป็นระดับของอนุปริญญา ไม่ตรงกับกรอกแบบและความคาดหวังของโครงการ

องค์ประกอบ MPS ที่ถือว่าเป็นองค์ประกอบที่มีความเสี่ยงสูงของระบบ NSW ของประเทศไทยนั้น เมื่อศึกษาจากงานวิจัยของ Hwang, J. and Syamsuddin, I., (2008) ในโครงการการพัฒนาระบบสารสนเทศท้องถิ่นในเมืองสุลาเวสีตอนใต้ของประเทศอินโดนีเซีย พบว่าองค์ประกอบดังกล่าวก็จัดเป็นกลุ่มที่มีความเสี่ยงสูงเช่นกัน โดยเฉพาะประเด็นกระบวนการบุคลากรไม่สามารถปฏิบัติงานได้ดี เนื่องจากบุคลากรที่ทำงานเกี่ยวข้องกับระบบนั้น ไม่มีความเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมายของระบบ e-government ที่ใช้อย่างแท้จริง ส่งผลกระทบต่อกระบวนการทำงาน

2) กลุ่มที่มีความเสี่ยงปานกลาง

คือกลุ่ม OIO(b) ได้แก่ ทรัพยากรอื่นๆ (4.5), ข้อมูลสารสนเทศ (4.2), และวัตถุประสงค์และค่านิยม (3.5)

ทรัพยากรอื่นๆ: เป็นกลุ่มความเสี่ยงปานกลาง เนื่องจากทรัพยากรอื่นๆ ในที่นี้ หมายถึงงบประมาณ และระยะเวลาที่นับว่าเป็นปัญหาขึ้นในระดับหนึ่งของโครงการ เนื่องจากแต่ละหน่วยงานยังต้องการงบประมาณเพื่อมาพัฒนาระบบของหน่วยงานเองให้สามารถรองรับระบบ NSW ได้ ในขณะที่งบประมาณภายในหน่วยงานเองก็จำเป็นจะต้องถูกจัดสรรไปเพื่อไปดำเนินการกิจหลักของหน่วยงานมากกว่า นอกจากนั้นระยะเวลาของการดำเนินโครงการในการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลเฉพาะในรูปแบบของ G2G นั้น ผู้ดำเนินโครงการค่อนข้างมีความมั่นใจว่าจะสามารถดำเนินการเชื่อมโยงให้แล้วเสร็จได้ภายในปี พ.ศ. 2558 แต่การเชื่อมโยงในรูปแบบ G2B/B2G และ B2B นั้น ยังต้องอาศัยระยะเวลาในการพัฒนาระบบและอื่นๆ อีกต่อไป

ข้อมูลสารสนเทศ: ปัญหาที่เกิดขึ้นในประเด็นของระบบข้อมูลสารสนเทศของโครงการการจัดตั้ง NSW ของประเทศไทย ปัญหาหลัก คือ การที่ยังไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศได้ครบทุกหน่วยงานภาครัฐ รวมไปถึงการขาดฐานข้อมูลทางด้านการนำเข้า ส่งออกของประเทศไทย และการไม่แบ่งปันข้อมูลสารสนเทศในแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

วัตถุประสงค์และค่านิยม: ปัญหาจะเกี่ยวข้องกับความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของโครงการของแต่ละหน่วยงานที่ยังไม่เข้าใจในความจำเป็นในการแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบ NSW ซึ่งนำไปสู่การที่ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติไม่ยอมรับในการแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบ NSW และดำเนินการพัฒนาระบบภายในอย่างล่าช้า

ทว่าประเด็นช่องว่างทางด้านวัตถุประสงค์และค่านิยมนั้นกลับเป็นปัญหาหลักของหลายๆ โครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศอื่นๆ ดังเช่นโครงการจัดตั้งระบบ District Health Information System (DHIS) ในประเทศแทนซาเนีย (Klungland, I. M., and Kaasbøll, J., 2011) ซึ่งมีหน่วยงาน Clinton Health Access Initiative หรือ (CHAI) เป็นผู้รับผิดชอบโครงการ ในขณะที่ผู้จัดการโครงการเองก็ไม่ได้ว่าจะต้องรับผิดชอบโครงการในระยะยาวและประชาชนผู้ใช้บริการก็ไม่มี ความเข้าใจวัตถุประสงค์ของโครงการมากนัก และในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานในท้องถิ่นที่รับเอาระบบมาประยุกต์ใช้ มองว่าไม่มีความ

เปลี่ยนแปลงใดๆ เกิดขึ้น ซึ่งสภาพความเป็นจริงมีความแตกต่างอย่างมากกับสิ่งที่เขียนไว้ใน รายงานของโครงการ

เช่นเดียวกับ โครงการ Enterprise Resource Planning (ERP) ในประเทศอียิปต์ (Hawari, A. A. and Heeks, R., 2010) พบว่าปัญหาด้านวัตถุประสงค์และค่านิยมเป็นอุปสรรคสำคัญของโครงการ กล่าวคือ ยังไม่มีการทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ หรือผลลัพธ์ของโครงการ (Outcome) ว่าประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นจากการพัฒนาระบบนั้นเป็นอย่างไร โดยมองผ่านมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ยังไม่ยอมรับระบบทั้งหมดเนื่องมาจากการไม่ต้องการสูญเสียอำนาจ และการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ความรับผิดชอบ เป็นต้น

3) กลุ่มที่มีความเสี่ยงน้อย

ได้แก่ T เทคโนโลยี (2.8) เป็นส่วนที่มีความเสี่ยงน้อย เนื่องจากระบบ NSW นั้นมีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย และปลอดภัยตามมาตรฐานสากล มีช่องว่างเล็กน้อยในประเด็นเรื่อง ความแตกต่างทางด้านความพร้อมของเทคโนโลยีในแต่ละหน่วยงาน

ผลการศึกษาในประเด็นนี้ค่อนข้างมีความแตกต่างกับผลการศึกษาในงานอื่นๆ ที่ประเด็นทางด้านเทคโนโลยีมักจะเป็นปัญหาสำคัญของโครงการพัฒนาระบบรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศกำลังพัฒนา ดังเช่นปัญหาอุปสรรคทางด้าน IT ไม่พร้อม เช่น หน่วยงานเจ้าของเครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ และไม่มีระบบของอินเทอร์เน็ตไร้สายที่สามารถรองรับระบบ SIMTAP (ระบบสารสนเทศท้องถิ่น) ของการพัฒนาระบบสารสนเทศท้องถิ่นในเมืองสุลาเวสีตอนใต้ ประเทศอินโดนีเซีย (Hwang, J. and Syamsuddin, I., 2008) นอกจากนั้นการศึกษาโดยรวมในระบบอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐในแอฟริกา Heeks R. (2013)¹ ก็ได้สรุปว่าโครงสร้างพื้นฐานทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ในแอฟริกายังมีข้อจำกัดและ ล้าสมัย อีกทั้งโครงการจัดตั้งระบบ District Health Information System (DHIS) ในประเทศ แทนซาเนีย (Klungland, I. M., and Kaasbøll, J., 2011) พบว่าคอมพิวเตอร์มีจำนวนน้อยและ ประชาชนไม่ค่อยใช้งานมากนัก และอุปสรรคด้านความสะดวกทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ อื่นๆ มีความซับซ้อน ยากในการใช้งานได้จริง ในประเด็นเกี่ยวกับความยากในการงาน ระบบอิเล็กทรอนิกส์นั้น แม้แต่ในประเทศอังกฤษก็ยังพบปัญหาดังกล่าว โดยระบบ BVPI 157 list ที่ให้บริการโดยหน่วยงาน Trading Standard Department (TSD) ภายใต้การดูแลของ

¹ Heeks, R., “e-Government in Africa: Promise and practice,” Text file: http://www.sed.manchester.ac.uk/idpm/research/publications/wp/igovernment/documents/igov_wp13.pdf 2 January 2013.

รัฐบาลท้องถิ่น North West City ยังเป็นปัญหาอุปสรรคต่อประชาชน เนื่องจากประชาชนบางส่วนไม่มีความรู้ในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต และยังไม่มีความรู้ด้านนี้ โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุ เป็นต้น (Jain, V., and Kesar, S., 2008)

7.1.2 การวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาเพื่อลดช่องว่างของโครงการ

จากแนวคิด Design – Reality Gap ของ Richard Heeks ได้กล่าวถึงแนวทางการพัฒนาเพื่อลดช่องว่างของโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยประกอบไปด้วยหลัก 2 ประการใหญ่ๆ คือ

- 1) การลดขนาดของการออกแบบและความคาดหวัง (Design)
- 2) การเพิ่มระดับของการปฏิบัติงานให้เข้าใกล้วัตถุประสงค์มากที่สุด (Reality)

ในการพัฒนาเพื่อลดช่องว่างของโครงการการจัดตั้งระบบ NSW นั้น สิ่งที่น่าสนใจขึ้นนี้นำเสนอ จะเป็นการนำเสนอเพื่อให้โครงการ “เพิ่มระดับของการปฏิบัติงานให้เข้าใกล้วัตถุประสงค์มากที่สุด (Reality)” หมายถึง โครงการจะต้องเพิ่มระดับการดำเนินงานในทุกด้าน เพื่อให้โครงการประสบความสำเร็จ จะมีโอกาสเป็นไปได้ ในขณะที่การลดขนาดของการออกแบบและความคาดหวัง (Design) นั้น โครงการได้มีการลดขนาดของ Design ไปแล้ว นั่นคือการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านระบบ NSW เฉพาะในรูปแบบของ G2G ให้แล้วเสร็จภายในปี พ.ศ. 2558 ถือเป็นก้าวแรกของการขับเคลื่อนให้มีการเชื่อมโยงแบบ National Single Window

ข้อค้นพบของงานวิจัยขึ้นนี้เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาเพื่อลดช่องว่างของโครงการการจัดตั้งระบบ NSW พบสองแนวทางที่เป็นไปได้มากที่สุด ซึ่งเป็นแนวทางที่ผู้ดำเนินโครงการเองมีความเห็นว่าสามารถลดปัญหาที่เกิดขึ้น และขับเคลื่อนโครงการไปข้างหน้าได้ แนวทางแรกได้แก่การออกคำสั่งจากผู้บริหารระดับสูง (Top-Down) เพื่อให้แต่ละหน่วยงานให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบภายในให้รองรับระบบ NSW เนื่องจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องมีถึง 36 หน่วยงานมาจากกระทรวงต่างๆ ผู้รับผิดชอบโครงการ คือ กรมศุลกากร ไม่สามารถออกคำสั่งให้หน่วยงานอื่นๆปฏิบัติได้ จึงจำเป็นต้องอาศัยอำนาจการออกคำสั่งของผู้บริหารระดับสูง โดยลักษณะเช่นนี้สะท้อนให้เห็นถึงลักษณะของระบบการบริหารราชการไทยที่ กิตติวัฒน์ รัตนดิลก ณ ภูเก็ต (2552) ได้กล่าวไว้ว่า การบริหารราชการเป็นการนำเอานโยบาย (Policy) จากฝ่ายการเมืองมาปฏิบัติ (implement) การบริหารราชการจึงมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับฝ่ายการเมืองเหมือนลูกโซ่ ไม่สามารถแยกออกจากกันได้เด็ดขาด และโดยทั่วไปนั้นมีการจัดหน่วยราชการเป็นระดับ คือ กระทรวง ทบวง กรม กอง แผนกและฝ่าย โดยมีสายงานอำนาจหน้าที่และการบังคับบัญชาเป็นระดับ

เชื่อมโยงจากระดับบนสู่ล่าง ทำให้อำนาจการตัดสินใจระดับล่างมีน้อย ไม่มีลักษณะการกระจายอำนาจ จึงต้องอาศัยการออกคำสั่งจากฝ่ายการเมือง เพื่อให้โครงการสามารถดำเนินต่อไปได้

นอกจากนั้นแนวทางต่อไปในการพัฒนาเพื่อลดช่องว่างของโครงการคือ การจัดตั้งองค์กรที่มีความเป็นอิสระ สามารถบริหารจัดการโครงการเกี่ยวกับระบบ NSW ได้เต็มรูปแบบ เป็นการมองไปในอนาคต เพราะระบบ NSW จะขยายขอบเขตการให้บริการออกไปเรื่อยๆ ขนาดของโครงการที่ใหญ่ เช่นนี้จำเป็นจะต้องมีองค์กรที่รับผิดชอบ และองค์กรควรมีความอิสระ ไม่ขึ้นตรงกับกระทรวงใด กระทรวงหนึ่ง จะสร้างความเชื่อถือให้กับผู้ที่มีความเกี่ยวข้องได้มากกว่า

จะเห็นว่าแนวทางการเพิ่ม Reality ตามแนวคิดของ Richard Heeks สำหรับโครงการการจัดตั้งระบบ NSW ของไทย มีความเป็นไปได้ เช่นเดียวกับในการศึกษาของ Lessa, L. et al. (2013) ในโครงการ Land Management Information System (LMIS) ในประเทศเอธิโอเปีย ที่มีข้อเสนอถึงการพัฒนาเพื่อลดช่องว่างของโครงการ นำเสนอภายใต้กรอบแนวคิดของ Design-Reality Gap โดยการลด Design และ เพิ่ม Reality การลด Design นั้น Lessa, L. et al. ได้เสนอให้ลดบางภารกิจที่มีความสำคัญน้อยกว่าลงไป และเพิ่ม Reality โดยการวางแผนงานที่ชัดเจนเกี่ยวกับอัตรากำลังคนในโครงการ ระบุเกณฑ์การจ้างงานที่แน่นอน ซึ่งจะช่วยให้ช่องว่างระหว่าง Design และ Reality มีขนาดลดลงได้

ในความคิดเห็นของผู้วิจัย เห็นว่าแนวทางการพัฒนาทั้งสองแนวทางมีความเป็นไปได้ที่จะช่วยให้โครงการบรรลุวัตถุประสงค์ แนวทางแรก คือ การดำเนินนโยบายแบบ Top – Down จะช่วยลดอุปสรรคในด้านของการบริหารจัดการโครงการในกรณีที่ต้องมีการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานสังกัดกระทรวงอื่นๆ อย่างไรก็ตามการออกคำสั่งจากผู้บริหารระดับสูง แม้ว่าจะช่วยเร่งรัดการดำเนินได้ แต่ก็ต้องขึ้นอยู่กับวิสัยทัศน์ของผู้บริหารเองด้วยเช่นกัน ให้ความสำคัญกับโครงการมากน้อยเพียงใด รวมไปถึงสถานการณ์ทางการเมืองเช่นกัน ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูง หากสถานการณ์ทางการเมืองให้ความสนใจกับนโยบายหรือโครงการอื่นๆ ที่เร่งด่วนมากกว่า อาจทำให้การดำเนินงานขับเคลื่อนระบบ NSW ถูกลดความสำคัญลงได้ จะเห็นได้ว่าการดำเนินนโยบายออกคำสั่งจากผู้บริหารระดับสูงนั้นมีโอกาสบรรลุวัตถุประสงค์ได้ในเวลาอันรวดเร็ว หากผู้บริหารให้ความสำคัญกับโครงการ ในทางกลับกัน หากผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญกับโครงการอื่นๆ รวมทั้งสถานการณ์ทางการเมืองภายในประเทศไม่เอื้ออำนวย ก็จะส่งผลให้การดำเนินโครงการชะงัก และล่าช้าได้

แนวทางการพัฒนาเพื่อลดช่องว่างโดยการจัดตั้งองค์กรอิสระดำเนินการขับเคลื่อนโครงการ ผู้วิจัยเห็นว่าเป็นแนวทางที่จะช่วยให้โครงการสามารถประสบความสำเร็จได้ในระยะยาว เนื่องจากการแลกเปลี่ยน

ข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบ NSW นั้น เป็นโครงการที่จะขยายขอบเขตการให้บริการออกไปในอนาคต ดังนั้นจึงต้องมีการจัดตั้งองค์กรอิสระรองรับการดำเนินการ อย่างไรก็ตาม ในระบบการบริหารราชการไทยจะพบปัญหาเกี่ยวกับการจัดตั้งองค์กรอิสระอยู่เช่นกัน เช่น การกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ขององค์กรดังกล่าว ไปจนถึงวิธีการได้มาซึ่งบุคคลที่ดำรงตำแหน่งต่างๆ ในองค์กร เป็นต้น แม้ว่าจะต้องเผชิญกับความท้าทายหลายประการ แต่ผู้วิจัยเห็นว่าการจัดตั้งองค์กรอิสระที่จะมาดำเนินงานขับเคลื่อนการเชื่อมโยงระบบ NSW นั้น มีความจำเป็นช่วยผลักดันให้โครงการประสบความสำเร็จได้ และยังส่งผลให้เกิดการพัฒนา ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกระบวนการงานต่างๆ ของหน่วยงานภาครัฐให้เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น จะเป็นจุดเริ่มต้นของการเข้าสู่ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้นได้

7.2 บทสรุป

ในส่วนนี้จะเป็นบทสรุปของงานวิจัย โดยสืบเนื่องจากคำถามของงานวิจัยที่ว่าประเทศไทยมีความพร้อมของระบบ National Single Window มากน้อยเพียงใดในปัจจุบัน รวมไปถึงวัตถุประสงค์สองประการของงานวิจัย ที่ระบุถึงประเด็นที่จะศึกษา เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อสรุปต่อคำถามของงานวิจัยขั้นนี้ ประเด็นแรกคือ ความพร้อมของระบบ National Single Window และประเด็นถัดมาคือแนวทางการพัฒนาเพื่อลดช่องว่างของโครงการ และข้อสรุปต่างๆ จะนำเสนอดังต่อไปนี้

7.2.1 ความพร้อมของระบบ National Single Window ของประเทศไทย

จากการศึกษาถึงสถานภาพความเป็นจริงของ โครงการการจัดตั้งระบบ NSW ของประเทศ พบ ปัญหามากมาย ที่นำไปสู่ช่องว่างของโครงการ อาศัยแนวคิด Design – Reality Gap ที่ระบุถึง องค์ประกอบ 7 ประการที่ทำให้โครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จล้มเหลว โอกาสแห่งความล้มเหลวดังกล่าวนี้ จะปรากฏออกมาในรูปแบบของค่าคะแนนที่แสดงขนาดของ ช่องว่าง ที่อยู่ระหว่างการออกแบบและความคาดหวัง (Design) และสถานภาพความเป็นจริงของ โครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (Reality) ขนาดของช่องว่างที่ใหญ่กว่า หรือมีคะแนนสูงกว่า จะ หมายถึงโอกาสของความล้มเหลวที่มากขึ้นตามลำดับ

สำหรับการประเมินช่องว่างดังกล่าวของโครงการการจัดตั้งระบบ NSW ของประเทศไทย เป็น กรณีสืบศึกษาของงานวิจัยขั้นนี้ ผลการศึกษาพบว่าช่องว่างระหว่างการออกแบบและความคาดหวัง กับสถานภาพความเป็นจริงของโครงการ มีขนาดปานกลาง คือ มีค่าคะแนนเท่ากับ 31.6/70 ซึ่ง

พิจารณาตามองค์ประกอบทั้ง 7 ประการ และได้สรุปตามตารางที่ 6.1 ถึงภาพรวมทั้งหมดของโครงการ ที่เป็นผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

ตารางที่ 7.2: สรุปผลการศึกษาศาณภาพความเป็นจริงของโครงการการจัดตั้งระบบ NSW ของประเทศไทย

องค์ประกอบ	ช่องว่าง	การออกแบบและความคาดหวัง	สถานภาพความเป็นจริง
Information	4.2	1. การบูรณาการข้อมูลสารสนเทศระหว่างหน่วยงานผ่านระบบ NSW 2. ฐานข้อมูลเกี่ยวกับการนำเข้าส่งออก ของประเทศ	1. ยังบูรณาการข้อมูลสารสนเทศไม่ครบ เหลืออีก 5 หน่วยงาน 2. ไม่มีฐานข้อมูลทางด้านการนำเข้า ส่งออกของประเทศ
Technology	2.8	1. ทุกหน่วยงานแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศด้านการนำเข้า ส่งออกผ่านระบบ NSW บนมาตรฐาน EbXML และอื่นๆ ที่กำหนดไว้	1. ความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีของแต่ละหน่วยงาน ทั้ง Hardware และ Software ไม่เท่ากัน
Process	5.8	1. การเชื่อมโยง G2G (ทั้ง 36 หน่วยงานภาครัฐ) 2. การเชื่อมโยง G2B/B2G 3. การเชื่อมโยง B2B	1. G2G เชื่อมโยง 31 หน่วยงาน เหลืออีก 5 หน่วยงาน 2. G2B/B2G เชื่อมโยงได้เฉพาะผู้ประกอบการกับ หน่วยงานภาครัฐ 4 แห่ง 3. ยังระบบการเชื่อมโยง B2B
Objectives/Values	3.5	1. ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจ และยอมรับ ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบ NSW	1. นโยบายของหน่วยงานต่างๆ ยังไม่ให้ความสำคัญการการดำเนินโครงการ 2. การไม่ยอมรับในการทำงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ตารางที่ 7.2: สรุปผลการศึกษาศาณภาพความเป็นจริงของโครงการการจัดตั้งระบบ NSW
ของประเทศไทย (ต่อ)

องค์ประกอบ	ช่องว่าง	การออกแบบและความคาดหวัง	สถานภาพความเป็นจริง
Staffs/Skills	4.8	1. มีบุคลากรจำนวนมากเพียงพอที่จะมาดูแลโครงการในระดับประเทศ	1. บุคลากรไม่เพียงพอ 2. ภาระงานทับซ้อนกันระหว่างงานของหน่วยงานและงานของโครงการ
Management/Structure	6	1. มีคณะผู้บริหารและคณะทำงานมาจากหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 2. มีกฎหมายรองรับการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์	1. โครงสร้างการบริหาร และนโยบายไม่ชัดเจน 2. ไม่สามารถออกคำสั่งข้ามหน่วยงาน 3. บางหน่วยงานยังไม่มีกระบวนการเปลี่ยนกระบวนการภายในเพื่อรองรับระบบอิเล็กทรอนิกส์ 4. กฎหมายเกี่ยวกับธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ยังมีปัญหา
Other resources	4.5	1. ระยะเวลาภายในปี พ.ศ. 2558 2. งบประมาณเพียงพอ เฉพาะเรื่องการทำโครงการ	1. ระยะเวลาเพียงพอเฉพาะการเชื่อมโยง G2G เท่านั้น 2. งบประมาณของแต่ละหน่วยงานถูกใช้ในด้านภารกิจหลักของหน่วยงานมากกว่า

ตารางที่ 7.2: สรุปผลการศึกษาศาณภาพความเป็นจริงของโครงการการจัดตั้งระบบ NSW ของประเทศไทย (ต่อ)

องค์ประกอบ	ช่องว่าง	การออกแบบและความคาดหวัง	สถานภาพความเป็นจริง
คะแนนรวม	31.6	เป้าหมายสูงสุดของการจัดตั้งระบบ NSW ของประเทศไทย คือ การที่ระบบสามารถให้บริการการแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศทางด้านการนำเข้าและส่งออกได้ทั้งระหว่างหน่วยงานภาครัฐ, ผู้ประกอบการในประเทศ, ผู้ประกอบการต่างประเทศ ไปจนถึงหน่วยงานภาครัฐของต่างประเทศ ทั้งประเทศในกลุ่มอาเซียนและนอกกลุ่ม	ปัจจุบันรัฐบาลมีนโยบายเร่งรัดให้กรมศุลกากรขับเคลื่อนโครงการการจัดตั้งระบบ NSW ของประเทศไทยให้แล้วเสร็จภายในปี พ.ศ. 2558 ซึ่งปัจจุบันความเป็นไปได้ของการเชื่อมโยง คือ การเชื่อมโยงในระดับ G2G หน่วยงานภาครัฐในประเทศเท่านั้น ซึ่งในระดับอื่นๆ ที่ขยายออกไปนั้น ยังต้องไม่สามารถพัฒนาให้แล้วเสร็จได้

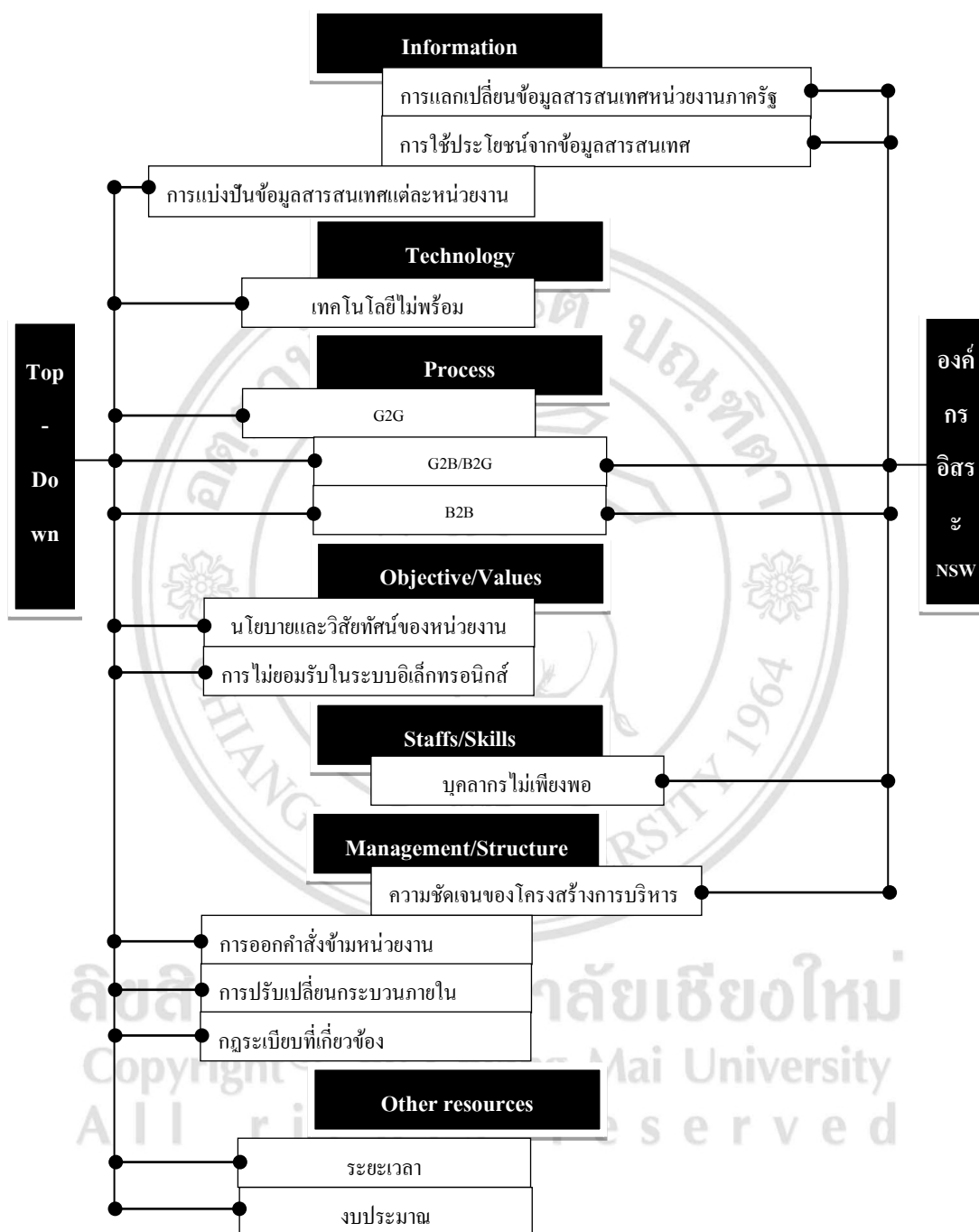
ช่องว่างที่อยู่ระหว่างการออกแบบ-ความคาดหวัง และสถานภาพความเป็นจริงของโครงการ จัดอยู่ในระดับปานกลาง นั้นหมายความว่าโครงการได้ดำเนินงานต่างๆ มาได้เกินครึ่งทางแล้ว ยังเหลือปัญหาอุปสรรคที่จะต้องพัฒนาโครงการต่อไปอีกไม่ถึงครึ่งทาง ขนาดของช่องว่างนี้ สะท้อนให้เห็นถึงความพร้อมของโครงการได้เช่นกัน โดยมีเงื่อนไขที่สำคัญของโครงการคือ ระยะเวลาที่จะต้องดำเนินการขับเคลื่อนในการบูรณาการหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องทั้งหมดให้แล้วเสร็จภายในปี พ.ศ. 2558 นับว่าการเชื่อมโยงบูรณาการให้หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าส่งออกให้สามารถเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศทางด้านการนำเข้า ส่งออก ผ่านระบบ NSW ได้ หรือ การเชื่อมโยงรูปแบบ Government to Government (G2G) เป็นเป้าหมายของโครงการที่จะต้องทำการขับเคลื่อนเชื่อมโยงให้ครบทุกหน่วยงานภาครัฐ เพราะฉะนั้นเมื่อมองถึงความพร้อมเฉพาะในรูปแบบของ G2G ถือว่าโครงการมีความพร้อม เนื่องจากเหลือเพียง 5 หน่วยงานที่อยู่ในขั้นตอนของการพัฒนาระบบให้กำหนดการที่ต้องแล้วเสร็จ แต่ก็ยังมีปัญหาและอุปสรรคหลายประการดังที่ได้แสดงในตารางที่ 6.1

อย่างไรก็ตาม การเชื่อมโยงในรูปแบบ G2G เป็นเพียงหนึ่งรูปแบบในหลายรูปแบบที่โครงการจะดำเนินการขับเคลื่อน ประกอบไปด้วยการเชื่อมโยงรูปแบบ Government to Business/ Business to Government (G2B/B2G) และรูปแบบ Business to Business (B2B) การเชื่อมโยงในรูปแบบเหล่านี้เมื่อพิจารณาถึงความพร้อมนั้น ต้องพิจารณาแยกส่วนออกมาจากรูปแบบ G2G เนื่องจาก G2G มีพื้นฐานที่สนับสนุนระบบอยู่แล้ว เช่น การสนับสนุนงบประมาณจากรัฐบาล และระบบที่ใช้เฉพาะในการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศภาครัฐ ที่เรียกว่า เครือข่าย Government Information Network (GIN) เป็นต้น ซึ่งปัจจัยต่างๆเหล่านี้ ช่วยสนับสนุนให้ G2G ของระบบ NSW มีความเป็นไปได้มากขึ้น นอกจากนั้นการเชื่อมโยง GIN มีขนาดการเชื่อมโยงเพียงหน่วยงานภาครัฐเท่านั้น จำนวน 36 หน่วยงาน

ในขณะที่การเชื่อมโยง G2B/B2G/G2G จำเป็นต้องเชื่อมโยงกับหน่วยงาน ผู้ประกอบการจำนวนมาก เป็นขนาดการเชื่อมโยงที่ใหญ่มาก ที่ผู้ดำเนินโครงการต้องพัฒนาระบบอีกเป็นเวลานาน ซึ่งเป็นที่แน่นอนว่าไม่สามารถพัฒนาได้ภายในปี พ.ศ. 2558 ดังนั้นเมื่อพิจารณาความพร้อมทางด้านการเชื่อมโยงรูปแบบ G2B/B2G/G2G นั้น ปัจจุบันยังไม่มีความพร้อมในการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

7.2.2 แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานภายใต้ระบบ National Single Window ของประเทศไทย



ภาพที่ 7.1: ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาเพื่อลดช่องว่างของโครงการ

แนวทางการพัฒนาเพื่อลดช่องว่างที่เกิดขึ้นของโครงการการจัดตั้งระบบ NSW ของประเทศไทย ในงานวิจัยชิ้นนี้มีข้อเสนอแนะสองประการซึ่งเป็นแนวทางการพัฒนาในสองลักษณะ ได้แก่

1) การดำเนินนโยบายแบบ Top – Down

ในการดำเนินงานโครงการ ถือเป็นแนวทางการแก้ปัญหาใน “ระยะสั้น” เพราะมุ่งแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ณ ปัจจุบัน ภายใต้เงื่อนไขบริบททางการเมืองของประเทศ ซึ่งแนวทางนี้ จะช่วยลดช่องว่างในด้านต่อไปนี้ (ภาพที่ 7.1)

Information (ข้อมูลสารสนเทศ): การดำเนินนโยบายจากบนลงสู่ล่างจะช่วยกระตุ้นให้หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเร่งดำเนินการแบ่งปันข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็นต่อการนำเข้าสู่ระบบ NSW ได้ เนื่องจากโดยปกติหน่วยงานต่างๆ มักไม่นิยมแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศบางอย่างผ่านระบบ NSW ทำให้ขัดแย้งต่อแนวคิดของการแลกเปลี่ยน ณ จุดเดียว หรือหน้าต่างเดียว (Single Window)

Technology (เทคโนโลยี): การดำเนินนโยบายจากบนลงสู่ล่างช่วยให้หน่วยงานภาครัฐที่ยังไม่พร้อมทางด้านเทคโนโลยี ให้ความสนใจดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างและพัฒนาระบบให้สามารถเชื่อมโยงได้มากขึ้น

Process (กระบวนการ): การดำเนินนโยบายจากบนลงสู่ล่าง การออกคำสั่งจากผู้บริหารระดับสูง ทำให้การเชื่อมโยงของ G2G มีแนวโน้มที่แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด และยังสนับสนุนให้มีการดำเนินการต่อเนื่องการพัฒนารูปแบบ G2B/B2G/B2B

Objectives and Values (วัตถุประสงค์และค่านิยม): วิธีการออกคำสั่งจากผู้บริหารระดับสูงอาจจะไม่ได้ทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของโครงการมากขึ้น แต่จะช่วยให้งานที่ล่าช้า เนื่องมาจากการไม่เข้าใจในการดำเนินงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ดำเนินต่อไปรวดเร็วขึ้น และจะช่วยในด้านการให้ความสำคัญกับภารกิจของโครงการ แม้ว่าการแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบ NSW จะไม่ใช่ภารกิจหลักของหน่วยงานก็ตาม เพราะระยะเวลาที่มีอยู่ไม่มากนัก ทำให้ควรมีการออกคำสั่งอย่างชัดเจน เพื่อเร่งรัดให้โครงการแล้วเสร็จ

Management and Structure (การจัดการและโครงสร้าง): แนวทางการพัฒนาในประเด็นนี้จะช่วยลดช่องว่างในด้านการจัดการและโครงสร้าง เนื่องมาจากคำสั่งจากผู้บริหารระดับสูง ทำให้เกิดความกระตือรือร้นของหน่วยงานต่าง ๆ ในด้านการปรับเปลี่ยนกระบวนการภายในให้รองรับระบบอิเล็กทรอนิกส์ และการเร่งปรับปรุงแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการทำ

ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น นอกจากนั้นยังลดอุปสรรคในด้านการที่หน่วยงานผู้รับผิดชอบโครงการไม่สามารถออกคำสั่งข้ามหน่วยงานได้ โดยให้แต่ละหน่วยงานปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บริหารระดับสูงแทน

Other resources (ทรัพยากรอื่นๆ): การดำเนินนโยบายจากบนสู่ล่างอาจช่วยลดช่องว่างในด้านของงบประมาณได้ หากว่าการออกคำสั่งนั้นมาพร้อมการการสนับสนุนทางงบประมาณด้วย และการออกคำสั่งเร่งการดำเนินโครงการ จะกระตุ้นให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเร่งดำเนินการให้ทันต่อระยะเวลาที่กำหนด

2) การจัดตั้งองค์กรอิสระในการดำเนินงานขับเคลื่อนระบบ NSW

แนวทางการพัฒนาในแนวทางนี้จะเป็นการพัฒนาใน “ระยะยาว” เนื่องจากการดำเนินงานขับเคลื่อนระบบ NSW นี้ ยังมีภารกิจอีกจำนวนมากที่ต้องดำเนินการ ภารกิจต่างๆ ที่ต้องดำเนินการนั้น จำเป็นต้องอาศัยทรัพยากรจำนวนที่เพียงพอ สรุปประโยชน์แนวทางได้ดังนี้

Information (ข้อมูลสารสนเทศ): การจัดตั้งองค์กรขึ้นมาบริหารจัดการ จะทำให้เกิดการพัฒนาในด้านการเชื่อมโยงข้อมูล โดยขยายออกไปจากระดับ G2G ไปสู่การเชื่อมโยงในรูปแบบอื่นๆ ต่อไป นอกจากนั้นยังมีโอกาสที่จะก่อให้เกิดการจัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับการนำเข้า ส่งออกของประเทศได้

Process (กระบวนการ): องค์กรอิสระนี้จะดำเนินการขับเคลื่อนการเชื่อมโยงระบบ NSW ที่ต่อเนื่องออกไปจากรูปแบบ G2G ให้พัฒนาต่อยอดไปสู่การเชื่อมโยง G2B/B2G/B2B และในระดับระหว่างประเทศ

Staffs and Skills (บุคลากรและทักษะ): แนวทางนี้จะช่วยลดช่องว่างโดยเฉพาะประเด็นบุคลากร ซึ่งการจัดตั้งองค์กรอิสระในการบริหารจัดการโครงการ จะทำให้มีบุคลากรที่เพียงพอต่อภารกิจ และภาระงานเดียว คือการขับเคลื่อนโครงการ ทำให้มีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญอยู่จำนวนมาก

Management and Structure (การจัดการและโครงสร้าง): การจัดตั้งองค์กรอิสระจะทำให้โครงสร้างการบริหารมีความชัดเจนมากขึ้น มีนโยบายในการกำหนดทิศทางของโครงการที่แน่ชัด ทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

งานวิจัยนี้เสนอแนะถึงแนวทางการพัฒนาเพื่อลดช่องว่างของโครงการ ทั้งในระยะสั้น และระยะยาว ที่ได้รับข้อมูลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้จัดทำโครงการ ผู้วิจัยและผู้จัดทำโครงการมีความเห็นว่า แนวทางทั้งสองทาง จะช่วยลดช่องว่างที่เกิดขึ้นได้ การดำเนินนโยบายแบบ Top – Down เป็นข้อเสนอแนะในระยะสั้น

7.3 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้ ศึกษาเกี่ยวกับโครงการการจัดตั้งระบบ NSW ของประเทศไทย ยังมีหลายจุดที่ผู้ศึกษา ยังไม่ได้ศึกษา เนื่องจากเป็นโครงการที่มีผู้เกี่ยวข้องด้วยเป็นจำนวนมาก ดังนั้นจึงมีข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

- 7.3.1 ควรศึกษาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ถึงความคิดเห็นต่อระบบ NSW และปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในมุมมองของหน่วยงานอื่น ๆ
- 7.3.2 ควรศึกษาต่อเนื่องในประเด็นเรื่องของ ASEAN Single Window ต่อไป ไม่ว่าจะเป็นประเด็นเรื่องช่องว่างระหว่างประเทศต่าง ๆ ทางด้านการบริหารจัดการ โครงการ เทคโนโลยี และเรื่องความร่วมมือระหว่างประเทศ

7.4 ข้อเสนอแนะต่อการประยุกต์ใช้แนวคิด Design – Reality Gap ในการประเมินโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

แนวคิด Design – Reality Gap มีทั้งจุดแข็งและจุดอ่อนในการใช้เพื่อประเมินโครงการอิเล็กทรอนิกส์ จุดแข็งของแนวคิดคือ เป็นแนวคิดที่พัฒนาขึ้นเพื่อการประเมินโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์โดยเฉพาะ และสามารถประเมินได้ในทุกระยะของโครงการ ได้แก่ ระยะเริ่มโครงการ ระยะดำเนินโครงการ และช่วงสุดท้ายของโครงการ การประเมินแนวโน้มความล้มเหลวของโครงการ โดยการแสดงผ่านค่าคะแนนของช่องว่างจะทำให้สถานภาพความเป็นจริงของโครงการมีความชัดเจนขึ้นถึงทิศทางในการพัฒนาโครงการต่อไป ทว่าการนำเอาแนวคิด Design – Reality Gap มาประเมินโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ อาจทำให้ไม่สามารถประเมินปัจจัยความล้มเหลวได้ในรอบด้าน เนื่องจากแนวคิดดังกล่าวเน้นเฉพาะความเหมาะสมกันของ Design และ Reality โดยไม่กล่าวถึงประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ว่ามีความเกี่ยวข้องกับความสำเร็จหรือล้มเหลวอย่างไร และเทคนิคการลดช่องว่างของแนวคิด Design – Reality Gap จะมีความเป็นไปได้น้อยในบริบทของประเทศกำลังพัฒนา

เนื่องจากการประเมินโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ผ่านแนวคิด Design – Reality Gap ประกอบด้วย ปัจจัย ITPOSMO เกี่ยวกับการบริหารงานภายในโครงการ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะถึงปัจจัยภายนอกที่เป็น บริบทแวดล้อมว่าเป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน โดยเฉพาะในประเทศไทย เช่น สถานการณ์ทางการเมือง ที่ส่งผล ต่อกำหนดนโยบาย และความต่อเนื่องของโครงการ ตลอดจนกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทาง อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีข้อจำกัดในแต่ละด้านแตกต่างกัน และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งรวมไปถึงภาค สังคม ภาคประชาชน และภาคธุรกิจ และอื่นๆ ปัจจัยภายนอกเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อความล้มเหลวหรือ ความสำเร็จของโครงการทั้งสิ้น การประเมินโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ผ่านแนวคิด Design – Reality Gap ที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยภายนอกไปด้วย จะทำให้พบปัญหาอุปสรรครอบด้าน ขึ้น และนำไปสู่การแก้ปัญหาได้ดียิ่งขึ้น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- [กรมศุลกากร, 2558] กรมศุลกากร “ถาม – ตอบระบบ EDI ที่กรมศุลกากรนำมาใช้มี
ขั้นตอน และ นโยบาย อย่างไรบ้าง”
เว็บไซต์ <http://www.customs.go.th/wps/wcm/connect/Library+cus501th/InternetTH/FAQS/AE2E9AA0658E8B8EFB8C893060854FF220> กรกฎาคม 2558
- [กิตติวัฒน์ รัตนดิลก ณ ภูเก็ต, 2552] กิตติวัฒน์ รัตนดิลก ณ ภูเก็ต คู่มือศึกษาพื้นฐานวิชา ระบบบริหาร
ราชการไทย พิมพ์ครั้งที่ 2 สำนักพิมพ์เสมาธรรม พ.ศ. 2552
ISBN 978-9744216779
- [เซิร์ฟเวอร์ทูเดย์, 2558] เซิร์ฟเวอร์ทูเดย์ “ทำความรู้จักกับ SSL Certificates” เว็บไซต์
<http://hosting.servertoday.com/SSL-Certificate.php> 21
กรกฎาคม 2558
- [นพจิตร เหลืองขอสิริ, 2556] นพจิตร เหลืองขอสิริ “ลดขั้นตอน ลดเอกสาร ลดเวลา: กลยุทธ์
การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกทางการค้าโลจิสติกส์” ไฟล์
ข้อความ <http://www.nesdb.go.th/Default.aspx?tabid=11814>
ตุลาคม 2556
- [วิโรจน์ เชนนَابัญชาชัย, 2553] วิโรจน์ เชนนَابัญชาชัย ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบ
ศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-Customs) ของผู้ประกอบการไทยใน
เขตภาคตะวันออก วารสารพัฒนบริหารศาสตร์ ปีที่ 50 ฉบับที่ 1
พ.ศ. 2553 หน้า 59-79

[แหวตา ประพัทธ์สร, 2545]

แหวตา ประพัทธ์สร (2545) รูปแบบการดำเนินงานและการจัดการองค์การเพื่อรองรับการให้บริการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ : กรณีศึกษาการยื่นคำขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กรุงเทพมหานคร

[ศักดิ์ เสกขุนทด, 2558]

ศักดิ์ เสกขุนทด “แนวทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่” ไฟล์ข้อความ <http://www.ega.or.th/Files/20141210082325.pdf> 20 พ.ศ. 2558

[สมลาก พรหมศรี, 2551]

สมลาก พรหมศรี (2551) ผลสำเร็จของการให้บริการพิธีการศุลกากรส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ของฝ่ายบริการคลังสินค้าทัณฑ์บนที่ 2 สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่

[สถาบันรหัสสากล, 2558]

สถาบันรหัสสากล “EANCOM” เว็บไซต์ http://gs1thailand.org/main/gs1standardsystem.php?id_view=20130519000066 20 กรกฎาคม 2558

[สินธุ์ พันพินิจ, 2553]

สินธุ์ พันพินิจ เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์ พิมพ์ครั้งที่ 2 สำนักพิมพ์วิทยาพัฒน์ พ.ศ. 2553 ISBN 978-6167136134

[สินมหัต เกียรติงานนท์, 2556]

สินมหัต เกียรติงานนท์ “Thailand National Single Window + ASEAN Single Window” ไฟล์ข้อความ www.thainsw.net 3 ตุลาคม 2556

- [สินมหัต เกียรติงานนท์, 2556] สินมหัต เกียรติงานนท์ “Thailand National Single Window & ASEAN Single Window” ไฟล์ข้อความ www.thainsw.net 3 ตุลาคม 2556
- [สินมหัต เกียรติงานนท์, 2556] สินมหัต เกียรติงานนท์ “โครงการนำร่อง ASEAN Single Window” ไฟล์ข้อความ www.thainsw.net 3 ตุลาคม 2556
- [สิรินาถ เทียนวิจิตร, 2551] สิรินาถ เทียนวิจิตร (2551) ผลกระทบของการอำนวยความสะดวกทางการค้าระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่อผู้ใช้บริการด่านศุลกากรท่าอากาศยานเชียงใหม่ การค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่
- [สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), 2556] สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) “รายงานประจำปี 2554 – 2555” สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พ.ศ. 2556
- [สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), 2558] สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) “รายงานประจำปี 2556” ไฟล์ข้อความ www.ega.or.th/Files/20140718112021.pdf 25 กุมภาพันธ์ 2558
- [สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), 2558] สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) “ระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ” เว็บไซต์ <http://ega.or.th/th/profile/880/> 19 สิงหาคม 2558

[หทัยรัตน์ อินต้า, 2554]

หทัยรัตน์ อินต้า (2554) ปัญหาและปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการนำระบบสกุลการอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการงานด้านการเงินและบัญชีของด่านศุลกากรในสังกัดสำนักงานศุลกากร การค้นคว้าแบบอิสระปัญหามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่

[อภิรักษ์ ศรีศิริ และคณะ, 2554]

อภิรักษ์ ศรีศิริ และคณะ (2554) ปัญหาการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าและส่งออกสินค้าชายแดนไทย-ลาว ศึกษากรณีสินค้าที่จำกัดกับสินค้าที่ไม่ได้ควบคุม สำนักกองทุนสนับสนุนงานวิจัย สำนักนายกรัฐมนตรี

[Thailand NRCA, 2558]

Thailand NRCA “คำถามที่พบบ่อย” เว็บไซต์
<http://www.nrca.go.th/faq.html> 20 กรกฎาคม 2558

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาษาอังกฤษ

- [Almarabeh, T. and AbuAli, A., 2010] Almarabeh, T. and AbuAli, A., “A general framework for e- government: definition maturity challenges, opportunities, and success,” *European Journal of Scientific Research*, Vol. 39, No. 1, 2010, pp. 29-42.
- [ASEAN Single Window, 2013] ASEAN Single Window Portal, “About ASEAN Single Portal, Window,” Website: <http://asw.asean.org/about-asw> 1 9 October 2013.
- [Buffat, A., 2013] Buffat, A., “Street-Level Bureaucracy and E-Government,” On-line Journal: <http://www.tandfonline.com/loi/rpxm20> 3 September 2013.
- [Chan, Y. L., 2008] Chan, Y. L., (2 0 0 8) *Evaluate the Implementation of E-government in Hong Kong*, (Master), The University of Hong Kong, Hong Kong.
- [Esteves, J. and Joseph, R. C., 2008] Esteves, J. and Joseph, R. C., “A comprehensive framework for the assessment of e-government projects,” *Government Information Quarterly*, Vol. 25, No. 1, 2008, pp. 118-132.
- [Gupta, B. et al., 2008] Gupta, B. et al., “Adoption of ICT in a government organization in a developing country: An empirical study,” *The Journal of Strategic Information Systems*, Vol. 17, No. 2, 2008, pp. 140-154.

- [Hawari, A. A. and Heeks. R., 2010] Hawari, A. A. and Heeks. R., “Explaining ERP failure in a developing country: a Jordanian case study,” *Journal of Enterprise Information Management*, Vol. 23, No. 2, 2010, pp. 135-160.
- [Heeks, R., 2002] Heeks, R., “Information systems and developing countries: Failure, success, and local improvisations,” *The information society*, Vol. 18, No. 2, 2002, pp. 101-112.
- [Heeks, R., 2005] Heeks, R., “e-Government as a Carrier of Context,” *Journal of Public Policy*, Vol. 25, No. 1, May 2005, pp. 51-74.
- [Heeks, R., 2006] Heeks, R., *Implementing and managing e-government: an international text*, Sage, 2006, pp. 3-11, ISBN: 076-1967915.
- [Heeks, R., 2013] Heeks, R., “Benchmarking e-government: improving the national and international measurement, evaluation and comparison of e-government,” Text file: http://www.sed.manchester.ac.uk/idpm/research/publications/wp/igovernment/igov_wp18.htm 5 August 2013.
- [Heeks, R., 2013] Heeks, R., “e-Government in Africa: Promise and practice,” Text file: http://www.sed.manchester.ac.uk/idpm/research/publications/wp/igovernment/documents/igov_wp13.pdf 2 January 2013.

- [Heeks, R., 2013] Heeks, R., "Failure, success and improvisation of information systems projects in developing countries." Text file: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/NISPAce/UNPAN015601.pdf> 2 January 2013.
- [Heeks, R., 2013] Heeks, R., "Most eGovernment-for-development projects fail: how can risks be reduced?," Text file: http://www.sed.manchester.ac.uk/idpm/research/publications/wp/igovernment/igov_wp14.htm 2 March 2013.
- [Hwang, J. and Syamsuddin, I., 2008] Hwang, J. and Syamsuddin, I., "Failure of e-government implementation: A case study of south Sulawesi." Proceeding, Third 2008 International Conference on Convergence and Hybrid Information Technology, Busan, South Korea, November 11-13, 2008, pp. 952-960.
- [Ibrahim, O., and Ahmad Nawi, H. S., 2012] Ibrahim, O., and Ahmad Nawi, H. S., "Government ICT project failure factors: project stakeholders' views," Journal of information systems research and innovation, Vol. 2, 2012, pp. 69-77.
- [Jain, V., and Kesar, S., 2008] Jain, V., and Kesar, S., "E-Government Implementation Challenges at Local Level: A Citizens' Centric Perspective," Proceeding, Americas Conference on Information Systems, AMCIS-2008, Toronto, ON, Canada, August 14-17 2008, pp. 1-10.

- [Josept, C. and Wescott, G., 2013] Josept, C. and Wescott, G., “Globalization in Transition: Forces of Adjustment in the Asia Pacific Region,” Website: <http://www.adb.org/publications/globalization-transition-forces-adjustment-asia-pacific-region> 17 August 2013.
- [Klungland, I. M., and Kaasbøll, J., 2011] Klungland, I. M., and Kaasbøll, J., “Non Governmental Organisations as Change Agents in Implementation of new Software in the Health Information System in Tanzanian Regions-Ways of Hand.” NOKOBIT, 2011.
- [Lessa, L. et al., 2013] Lessa, L. et al., “Steering e-government project from failure to success: using design –reality gap analysis as a mid – implementation assessment tool,” Text file: http://www.sed.manchester.ac.uk/idpm/research/publications/wp/igovernment/igov_wp22.htm 25 March 2013.
- [Lovink, G., 2011] Lovink, G., *Beyond ICT4 D: new media research in Uganda*, Institute of Network Cultures, 2011, pp. 13-25, ISBN: 978-9081602198.
- [Sinmahat, K, 2013] Sinmahat, K, “Thailand National Single Window in Thailand,” Text file: http://www.unescap.org/tid/projects/tfsw_sinmahat.pdf 14 October 2013.
- [The OECD E-Government Task 2003] The OECD E-Government Task Force, “The Case for E- Force, Government: Excerpts from the OECD Report: The E-Government Imperative,” OECD Journal on Budgeting, Vol. 3, No. 1, 2003, pp. 61-96.

- [The Organization for Economic and Development, 2013] The Organization for Economic Co-operation and Co-operation Development, “Public sector innovation and e-government: Definitions and Concepts,” Website: <http://www.oecd.org/governance/publicinnovation/definitionsandconcepts.htm> 20 November 2013.
- [United Nations Public Administration Network, 2013] United Nations Public Administration Network, “Principles of E-Government,” Website: <http://www.unpan.org/ELearning/OnlineTrainingCentre/tabid/1456/language/en-US/Default.aspx> 12 October 2013.
- [United Nations Public Administration Network, 2013] United Nations Public Administration Network, “2012 Global E-Government Survey.” Text file: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf> 12 January 2013.
- [United Nation, 2015] United Nation, “United Nations E-Government Survey 2014 E-Government for the Future We Want,” Text File: <http://www.unpan.org/dpadm> 25 February 2015
- [Varavithya, W. et al., 2013] Varavithya, W. et al., “The Development of Electronic Services in Public Agencies: The Case Study of the Department of Commercial Registration.” Website: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.203.5798&rep=rep1&type=pdf> 18 September 2013.
- [Walsh, K. et al., Walsh, 2010] K. et al., “Electronic adverse incident reporting in hospitals,” *Leadership in Health Services*, Vol. 23, No. 4, 2010, pp. 292-303.

[World Bank, 2013]

World Bank, “Definition of E-Government,” Website:

<http://worldbank.org> 30 October 2013.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



ภาคผนวก

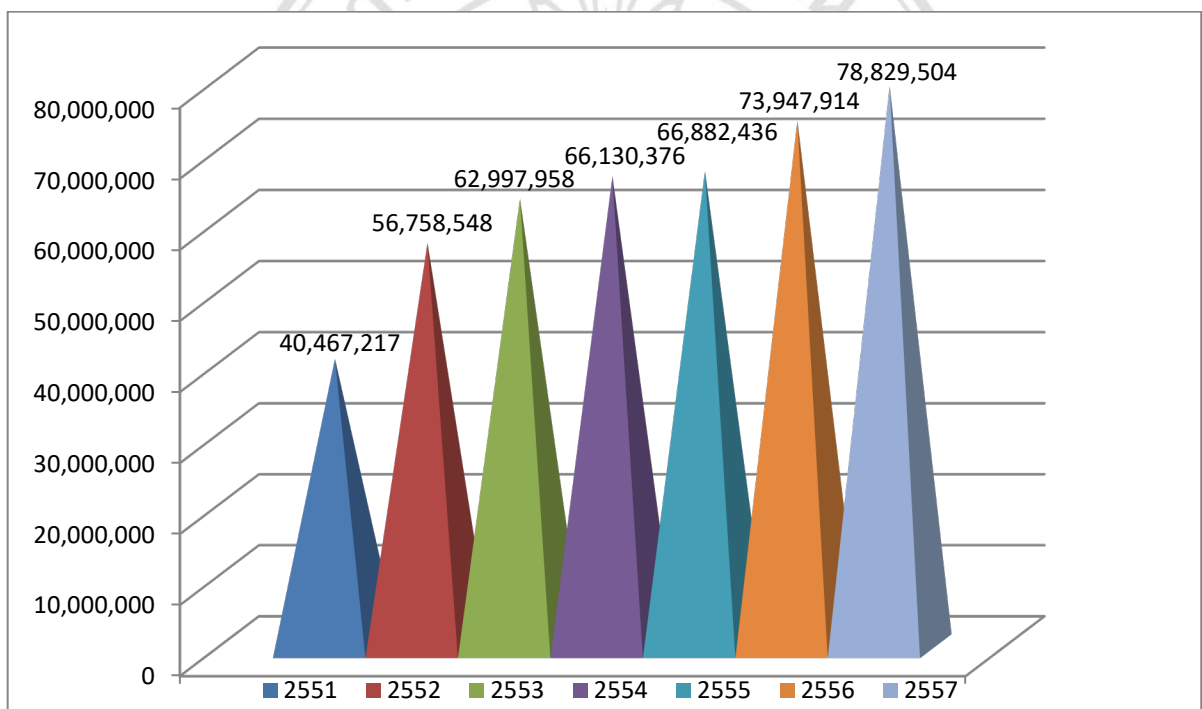
ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก

สถิติการแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบ National Single Window

ข้อมูลจากเอกสารการประชุมเร่งรัดการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลแบบบูรณาการผ่านระบบ National Single Window (NSW) ของประเทศไทย เพื่อรองรับ AEC 2015 ของกรมศุลกากร

1. สถิติการจำนวนครั้งการแลกเปลี่ยน Message ผ่านระบบ NSW



แผนภาพ: สถิติการจำนวนครั้งการแลกเปลี่ยน Message ผ่านระบบ NSW

2. จำนวนและรูปแบบรายการของข้อมูลสารสนเทศที่แลกเปลี่ยนผ่านระบบ NSW

ตาราง: จำนวนและรูปแบบรายการของข้อมูลสารสนเทศที่แลกเปลี่ยนผ่านระบบ NSW

รูปแบบการแลกเปลี่ยน	จำนวนรายการที่แลกเปลี่ยน
G2G	11
G2B	10
B2G	26
รวม	47

3. รายการ Message ที่แลกเปลี่ยนผ่าน NSW แบบ G2G

Item	Message name	Description	Sender-Recipient
1	License no detail message	ข้อมูลใบอนุญาตแบบไม่มีรายการ	หน่วยงานผู้ออกใบอนุญาต - กรมศุลกากร
2	License per invoice message	ข้อมูลใบอนุญาตแบบรายการตามอินวอย	หน่วยงานผู้ออกใบอนุญาต - กรมศุลกากร
3	Licenseresponse message	ข้อมูลตอบกลับใบอนุญาต	กรมศุลกากร - หน่วยงานผู้ออกใบอนุญาต
4	Licensecancel message	ข้อมูลตอบยกเลิกใบอนุญาต	หน่วยงานผู้ออกใบอนุญาต - กรมศุลกากร
5	BOI release order message	ข้อมูลคำสั่งปล่อยจาก BOI	BOI ¹ - กรมศุลกากร
6	BOI cancellation message	ข้อมูลยกเลิกคำสั่ง BOI	BOI - กรมศุลกากร
7	Declaration release message	ข้อมูลแจ้งผลการตรวจปล่อยสินค้า	กรมศุลกากร - หน่วยงานผู้ออกใบอนุญาต
8	Importdeclaration information message	ข้อมูลใบขนสินค้าที่ยื่นผ่านพิธีการศุลกากร / ตรวจปล่อยแล้ว	กรมศุลกากร - หน่วยงานผู้ออกใบอนุญาต
9	Health Certificate	ข้อมูลใบรับรองสินค้าเกษตร	กรมปศุสัตว์ - มกอช. ²
10	NSW data exchange register message	ข้อมูลการลงทะเบียนแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ระบบ NSW	NSW-หน่วยงานภาครัฐ / ผู้ให้บริการ รับส่งข้อมูล
11	NSW data exchange register response message	ข้อมูลตอบกลับการลงทะเบียนใช้บริการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ระบบ NSW	หน่วยงานภาครัฐ / ผู้ให้บริการรับส่งข้อมูล - NSW

¹ The Board of Investment of Thailand (BOI) หรือ คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

² สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ

4. รายการ Message ที่แลกเปลี่ยนผ่าน NSW แบบ G2B

Item	Message name	Description	Sender-Recipient
1	Customsresponse message	ข้อมูลตอบกลับการส่งข้อมูลให้กรมศุลกากร	กรมศุลกากร - ผู้ประกอบการ
2	Response pre arrival manifest for export and import message	ข้อมูลตอบกลับสำหรับบัญชีสินค้าล่วงหน้า สำหรับการส่งออกและนำเข้า (e-Express)	กรมศุลกากร - ผู้ประกอบการ
3	Response urgently request message	ข้อมูลตอบกลับสำหรับใบคำร้องขอส่งของเร่งด่วน (e-Express)	กรมศุลกากร - ผู้ประกอบการ
4	Responsecancel pre arrival manifest for export and import message	ข้อมูลตอบกลับสำหรับการยกเลิกข้อมูลบัญชีสินค้าล่วงหน้า สำหรับการส่งออกและนำเข้า (e-Express)	กรมศุลกากร - ผู้ประกอบการ
5	CustomerDirectDebitInitiation (PAIN.008.001.02)	ข้อความหักบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ	กรมศุลกากร / สกย. ³ - ธนาคาร
6	e-Guarantee Deposit (RTC.G1N.008.01)	ข้อความการตั้งการค้ำประกัน	กรมศุลกากร - ธนาคาร
7	e-Guarantee Deposit Cancellation (RTC.G1C.007.01)	ข้อความการตั้งยกเลิกการตั้งการค้ำประกัน	กรมศุลกากร - ธนาคาร
8	e-Guarantee DepositRefund (RTC.G2N.007.01)	ข้อความการลดการค้ำประกัน	กรมศุลกากร - ธนาคาร
9	ORRAF response message	ข้อมูลตอบกลับจากระบบรับคำขอชำระหนี้สงเคราะห์	สกย. - ผู้ประกอบการ
10	ORRAFlicense message	ข้อมูลใบรับเงินสงเคราะห์	สกย. - ผู้ประกอบการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

³ สำนักงานกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยาง

5. รายการ Message ที่ แลกเปลี่ยนผ่าน NSW แบบ B2G

Item	Message name	Description	Sender-Recipient
1	Import declaration message	ใบขนสินค้าขาเข้า	ผู้ประกอบการ - กรมศุลกากร
2	Export declaration message	ใบขนสินค้าขาออก	ผู้ประกอบการ - กรมศุลกากร
3	Goods declaration message	ใบกำกับการขนย้ายสินค้า	ผู้ประกอบการ - กรมศุลกากร
4	Short declaration message	ข้อมูลรายการที่ส่งออกไม่ครบ	ผู้ประกอบการ - กรมศุลกากร
5	Cancel declaration message	ใบแจ้งขอยกเลิกใบขนสินค้า	ผู้ประกอบการ - กรมศุลกากร
6	Vessel schedule message	รายงานยานพาหนะเข้า/ออก (เรือ / เครื่องบิน / รถไฟ)	ผู้ประกอบการ - กรมศุลกากร
7	Air cargo manifest	ข้อมูลบัญชีสินค้าทางอากาศ	ผู้ประกอบการ - กรมศุลกากร
8	Air way bill	ใบตราส่งสินค้าทางอากาศ	ผู้ประกอบการ - กรมศุลกากร
9	Master sea cargo manifest message	ข้อมูลบัญชีสินค้าทางเรือ	ผู้ประกอบการ - กรมศุลกากร
10	Container operator message	บัญชีสินค้าทางเรือสำหรับคอนเทนเนอร์โอเปอเรเตอร์	ผู้ประกอบการ - กรมศุลกากร
11	Car manifest	ข้อมูลบัญชีสินค้าทางรถยนต์	ผู้ประกอบการ - กรมศุลกากร
12	Change vessel-flight message	ข้อมูลเปลี่ยนแปลงรายงานยานพาหนะเข้า/ออก (เรือ / เครื่องบิน / รถไฟ)	ผู้ประกอบการ - กรมศุลกากร
13	Cancel manifest message	ข้อมูลยกเลิกบัญชีสินค้าทางเรือ / บัญชีสินค้าทางเรือสำหรับคอนเทนเนอร์โอเปอเรเตอร์	ผู้ประกอบการ - กรมศุลกากร
14	Pre arrival manifest for import message	ข้อมูลบัญชีสินค้าล่วงหน้าสำหรับการนำเข้า (e-Express)	ผู้ประกอบการ - กรมศุลกากร
15	Pre arrival manifest for export message	ข้อมูลบัญชีสินค้าล่วงหน้าสำหรับการส่งออก (e-Express)	ผู้ประกอบการ - กรมศุลกากร
16	Export express request message	ใบคำร้องขอส่งของเร่งด่วนสำหรับการส่งออกโดยรีบด่วน (e-Express)	ผู้ประกอบการ - กรมศุลกากร
17	Cancel pre arrival manifest for export and import message	ข้อมูลการยกเลิกข้อมูลบัญชีสินค้าล่วงหน้าสำหรับการส่งออกและนำเข้า/ใบคำร้องขอส่งของเร่งด่วน (e-Express)	ผู้ประกอบการ - กรมศุลกากร
18	CustomerPaymentStatusReport (PAIN.002. 001.03)	ข้อความรายงานสถานะคำสั่งที่เกี่ยวข้องกับการชำระเงิน	ธนาคาร – กรมศุลกากร/สทก.
19	BankToCustomerDebitCreditNotification (CAMT.054.001.02)	ข้อความแจ้งผลรายการโอนเงินหรือหักเงิน	ธนาคาร – กรมศุลกากร/สทก.
20	e-Guarantee Deposit (RTC.G1N.002.01)	ข้อความรายงานสถานะการตั้งการค้ำประกัน	ธนาคาร – กรมศุลกากร
21	e-Guarantee Deposit (RTC.G1N.054.01)	ข้อความตอบกลับการตั้งการค้ำประกัน	ธนาคาร – กรมศุลกากร
Item	Message name	Description	Sender-Recipient

22	e-Guarantee Deposit Cancellation (RTC.G1C.002.01)	ข้อความรายงานสถานะคำสั่งยกเลิกการตั้งภาระค้ำประกัน	ธนาคาร – กรมศุลกากร
23	e-Guarantee Deposit Cancellation (RTC.G1C.054.01)	ข้อความแจ้งผลรายการยกเลิกตั้งภาระค้ำประกัน	ธนาคาร – กรมศุลกากร
24	e-Guarantee Deposit Refund (RTC.G2N.002.01)	ข้อความรายงานสถานะการลดภาระค้ำประกัน	ธนาคาร – กรมศุลกากร
25	e-Guarantee Deposit Refund (RTC.G2N.054.01)	ข้อความการตอบกลับการลดภาระค้ำประกัน	ธนาคาร – กรมศุลกากร
26	ORRAF license request message	ข้อมูลรับคำขอชำระเงินสงเคราะห์	ผู้ประกอบการ – สกย.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ข

คำถามในการสัมภาษณ์

Information

- 1) ทางผู้จัดการโครงการมีความคาดหวังอย่างไรต่อสารสนเทศของโครงการ คาดหวังว่าสารสนเทศที่ให้บริการในระบบ NSW จะเกิดประโยชน์ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ต่อผู้ให้บริการ อย่างไรบ้าง
- 2) ช่องทางการให้บริการคำปรึกษาของระบบ NSW จะช่วยผู้ให้บริการได้อย่างไรบ้าง
- 3) ปัจจุบันการดำเนินงานโครงการ NSW ในด้าน Information นี้ มีปัญหาอุปสรรคอย่างไรบ้าง และการดำเนินงานเป็นไปตามความคาดหวังมากน้อยเพียงใด อย่างไรบ้าง
 - ในแง่ของประโยชน์ / ความน่าเชื่อถือ / ความทันสมัย / ความง่ายในการใช้งาน ของสารสนเทศ ฯลฯ
 - ในแง่ของการรับฟัง และแก้ไขปัญหาที่ผู้ให้บริการร้องเรียนได้ ฯลฯ
- 4) ผู้จัดการโครงการมีความคิดเห็นว่า ในด้าน Information ควรจะต้องมีการพัฒนา ปรับปรุง อย่างไรบ้าง

Technology

- 1) ทางผู้จัดการโครงการมีความคาดหวังอย่างไรต่อเทคโนโลยีของโครงการ ระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่ดี ที่เหมาะสม ที่ผู้จัดการโครงการคาดหวังไว้ต่อโครงการ NSW ควรเป็นอย่างไร
 - ในแง่ของ จำนวน / ความพร้อม / ความรวดเร็ว / การรักษาความปลอดภัย ของระบบเทคโนโลยี
- 2) ปัจจุบันการดำเนินงานโครงการ NSW ในด้าน Technology มีปัญหาอุปสรรคอย่างไรบ้าง และเป็นไปตามที่คาดหวังมากน้อยเพียงใด
- 3) ผู้จัดการโครงการมีความคิดเห็นว่า ในด้าน Technology ควรจะต้องมีการพัฒนา ปรับปรุง อย่างไรบ้าง

Process

- 1) ผู้จัดโครงการมีความคาดหวังอย่างไรกับกระบวนการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบ NSW ในรูปแบบ G2G / G2B / B2G / B2B
- 2) ปัจจุบันมีปัญหาอุปสรรคอย่างไรบ้าง
- 3) มีข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาอย่างไรบ้าง

Objective and Values

- 1) วัฒนธรรมองค์การของ ศูนย์เทคโนโลยีฯ เป็นอย่างไร ที่เป็นลักษณะเฉพาะและแตกต่างจากแผนกอื่นๆ
- 2) ผู้จัดการโครงการมีความคาดหวังอย่างไร ในด้านความเข้าใจของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใต้โครงการ NSW ต่อวัตถุประสงค์ รวมไปถึงประโยชน์ที่จะเกิดจากความสำเร็จของโครงการ NSW
- 3) วัฒนธรรมองค์การนี้ มีส่วนช่วยทำโครงการประสบความสำเร็จ หรือเป็นอุปสรรคต่อโครงการอย่างไร
- 4) ความเข้าใจของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใต้โครงการ NSW ต่อวัตถุประสงค์ รวมไปถึงประโยชน์ที่จะเกิดจากความสำเร็จของโครงการ NSW เป็นไปตามความคาดหวังของผู้จัดโครงการมากน้อยเพียงใด
- 5) ผู้จัดการโครงการมีความคิดเห็นว่า วัฒนธรรมองค์การลักษณะใดที่จะช่วยให้โครงการประสบความสำเร็จ
- 6) ผู้จัดการโครงการมีความคิดเห็นว่าควรดำเนินการอย่างไร เพื่อให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใต้โครงการ NSW ได้มีความรู้ ความเข้าใจที่แท้จริง ในวัตถุประสงค์ รวมไปถึงประโยชน์ที่จะเกิดจากความสำเร็จของโครงการ NSW

Staffs and skills

- 1) ผู้จัดการโครงการคาดหวังต่อทักษะ ทางด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานอย่างไรบ้าง
- 2) ผู้จัดการโครงการคาดหวังอย่างไร ต่อการจัดหลักสูตรพัฒนาทักษะบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับระบบ NSW
- 3) ปัจจุบันในองค์กรมีจำนวนบุคลากรที่มีรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพียงพอหรือไม่ อย่างไร
- 4) ปัจจุบันมีปัญหาและอุปสรรคทางด้านบุคลากรและทักษะหรือไม่ อย่างไร
- 5) การจัดหลักสูตรอบรมพัฒนาทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของโครงการ มีประสิทธิผลหรือไม่ อย่างไร
- 6) ผู้จัดการโครงการมีความคิดเห็นว่า จะพัฒนาทักษะของบุคลากรได้อย่างไรบ้าง เพื่อให้โครงการประสบความสำเร็จ

Management and structure

- 1) ผู้จัดการโครงการมีความคาดหวังอย่างไรต่อระบบการจัดการของโครงการ NSW (ระบบการจัดการภายใน และระบบการจัดการระหว่างหน่วยงาน)
- 2) ผู้จัดการโครงการมีความคาดหวังอย่างไรต่อโครงสร้างการบริหารจัดการของโครงการการจัดตั้งระบบ NSW
- 3) วัฒนธรรมองค์กรนี้ มีส่วนช่วยทำโครงการประสบความสำเร็จ หรือเป็นอุปสรรคต่อโครงการอย่างไร
- 4) ความเข้าใจของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใต้โครงการ NSW ต่อวัตถุประสงค์ รวมไปถึงประโยชน์ที่จะเกิดจากความสำเร็จของโครงการ NSW เป็นไปตามความคาดหวังของผู้จัดโครงการมากน้อยเพียงใด

5) ผู้จัดการโครงการมีความคิดเห็นว่า วัฒนธรรมองค์การลักษณะใดที่จะช่วยให้โครงการประสบความสำเร็จ

6) ผู้จัดการโครงการมีความคิดเห็นว่าควรดำเนินการอย่างไร เพื่อให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใต้โครงการ NSW ได้มีความรู้ ความเข้าใจที่แท้จริง ในวัตถุประสงค์ รวมไปถึงประโยชน์ที่จะเกิดจากความสำเร็จของโครงการ NSW

Other resources

- 1) ระยะเวลาของการดำเนินงานโครงการที่ผู้จัดการโครงการคาดหวัง ควรมีระยะเวลาเท่าใด
- 2) งบประมาณของการดำเนินงานโครงการที่ผู้จัดการโครงการคาดหวัง ควรเป็นอย่างไร
- 3) ระยะเวลาของการดำเนินงานโครงการ มีความเหมาะสมหรือไม่ มีปัญหาและอุปสรรคอย่างไร
- 4) งบประมาณของการดำเนินงานโครงการที่ เพียงพอหรือไม่ มีปัญหาและอุปสรรคอย่างไร
- 5) ผู้จัดการโครงการมีข้อเสนอแนะอย่างไรบ้าง เกี่ยวกับระยะเวลาและงบประมาณของโครงการ เพื่อให้โครงการประสบความสำเร็จต่อไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล	นางสาวอรณิชา กิมซัง
วัน เดือน ปี เกิด	21 ธันวาคม พ.ศ. 2532
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2551 จบการศึกษาจากโรงเรียนพระหฤทัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2554 ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาไทยศึกษา คณะ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ทุนการศึกษา	ระหว่างเดือนเมษายน – กันยายน ปีการศึกษา 2557 ได้รับทุนจากโครงการ Peace and Human Security in Asia (PAHSA) เพื่อแลกเปลี่ยน ณ มหาวิทยาลัยโอโรชิม่า ประเทศญี่ปุ่น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved