

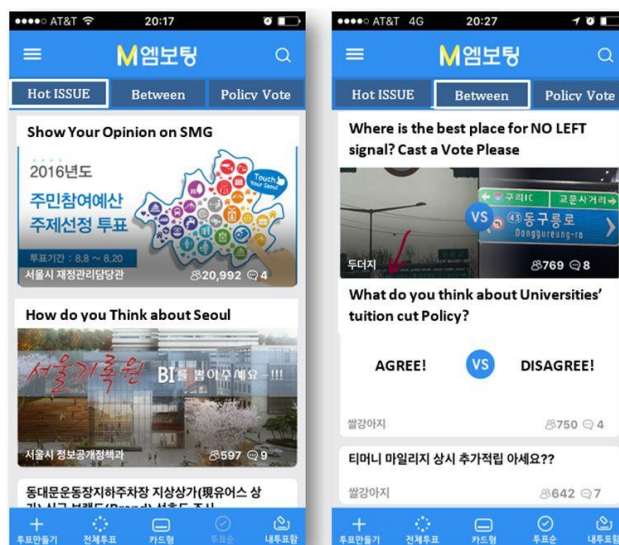
กรณีศึกษาบริการ e-government ที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลางของประเทศเกาหลีใต้

โดย พัชดนัย ลีละสิริ

ประเทศเกาหลีใต้ได้ชื่อว่าเป็นประเทศที่มีความโดดเด่นและได้รับการยอมรับในด้านการพลิกโฉมการให้บริการของรัฐบาลรูปแบบเดิมสู่รูปแบบ e-government หรือรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ รัฐบาลเกาหลีใต้ได้ให้ความสำคัญกับการยกระดับการให้บริการของภาครัฐที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยมีการนำเทคโนโลยีต่างๆ มาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ซึ่งความสำเร็จดังกล่าวสามารถพิสูจน์ได้จากผลการสำรวจรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ประจำปี 2020 หรือ UN E-Government Survey 2020 ขององค์การสหประชาชาติ ประเภทดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Development Index: EGDI) ที่ได้จัดอันดับให้ประเทศเกาหลีใต้อยู่ในอันดับที่ 2 ของโลก (คะแนน 95.60%) ซึ่งเป็นรองเพียงประเทศเดียว คือ ประเทศเดนมาร์ก (คะแนน 97.58%) ในขณะที่ประเทศไทยได้รับการจัดอันดับให้อยู่ในอันดับที่ 57 (คะแนน 75.65%) ดังนั้น ผู้เขียนจึงได้ทำการศึกษาดูบริการ e-government ของประเทศเกาหลีใต้พบว่า มีหลากหลายบริการที่มีความน่าสนใจจึงอยากนำเสนอบริการดังกล่าวให้ผู้อ่านบทความนี้ได้ทราบกันดังต่อไปนี้

1. Mobile Voting System (mVoting)

mVoting เป็นระบบที่เปิดโอกาสประชาชนที่อาศัยอยู่กรุงโซลสามารถแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายที่ภาครัฐมีแผนการจะดำเนินการหรือประเด็นที่เป็นที่ถกเถียงกันในสังคมผ่านระบบ Application และเว็บไซต์ โดยประเด็นที่มีการสอบถามความคิดเห็นมีตั้งแต่เรื่องการจัดเส้นทางรถโดยสารประจำทาง การปรับปรุงห้องสมุดของเมือง การลดค่าเทอมของมหาวิทยาลัย หรือแม้แต่การอนุญาตให้มีการสมรสของเพศเดียวกัน เป็นต้น ถึงแม้ว่าการโหวตผ่านระบบ mVoting จะไม่มีผลผูกพันทางกฎหมาย แต่ก็เป็นช่องทางที่สำคัญที่ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นและนำเสนอข้อเสนอแนะให้กับผู้มีอำนาจตัดสินใจได้โดยตรง นอกจากนี้ ยังช่วยให้ภาครัฐสามารถดำเนินนโยบายและแก้ไขปัญหาได้ตรงกับความต้องการของประชาชนอีกด้วย



ที่มา : Seoulstation.kr

2. Korea Safety Map

Korea Safety Map เป็นระบบที่รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยความเสี่ยงในชีวิตประจำวันที่อาจเกิดผลกระทบต่อประชาชนในหลากหลายด้าน เช่น การเกิดอุบัติเหตุ การเกิดภัยพิบัติ อัตราการเกิดอาชญากรรม หรือความเสี่ยงด้านสาธารณสุข เป็นต้น และนำมาแสดงผลในรูปแบบแผนที่ผ่าน Application และหน้าเว็บไซต์ เพื่อให้ประชาชนสามารถเช็คข้อมูลและลดความเสี่ยงจากภัยอันตรายที่อาจเกิดขึ้น นอกจากนี้ ระบบยังสามารถแสดงผลที่ตั้งและเบอร์ติดต่อของสถานีตำรวจ สถานีดับเพลิง และโรงพยาบาลสำหรับใช้ในกรณีฉุกเฉินอีกด้วย



ที่มา : Yonhap

3. Employment Information Platform (Work-net)

Work-net เป็นแพลตฟอร์มกลางที่รวบรวมเว็บไซต์ค้นหาและสมัครงานของทั้งภาครัฐและเอกชนกว่า 31 เว็บไซต์ไว้ในที่เดียว เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ต้องการหางาน และสำหรับภาคธุรกิจที่ต้องการประกาศรับสมัครคนเข้าทำงาน โดยภายในเว็บไซต์สามารถค้นหาตำแหน่งงานได้ทั้งจากสถานที่ อายุ เงินเดือน และรูปแบบการจ้างงาน นอกจากนี้ Work-net ยังมีบริการข้อสอบต่างๆ กว่า 23 ชุด แบ่งเป็นข้อสอบสำหรับผู้ใหญ่ 13 ชุด และข้อสอบสำหรับนักศึกษา มหาวิทยาลัยอีก 10 ชุด ที่ช่วยค้นหาความสนใจในอาชีพ และความถนัดต่างๆ เพื่อช่วยให้สามารถตัดสินใจเลือกอาชีพที่เหมาะสมกับแต่ละบุคคลได้ และยังมีบริการพิเศษสำหรับผู้หางานที่เพิ่งสำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยโดยเฉพาะ เช่น วิธีอัปเดตขั้นตอนการสมัครงาน วิธีการจัดทำ Resume หรือการเตรียมตัวสำหรับการสัมภาษณ์งาน เป็นต้น

내 주변 채용정보

서울특별시 중구 명동 | 위치설정 | 역세권 선택 | 선택한 직종 (1) | 직종선택 | 검색필터 | 로그인 후 내 주변 채용정보를 가장해 두세요

내 주변 채용공고 검색건수 37건

거리순 | 등록순 | 마감순

주식회사 크린알앤씨건설 18.147 km
 건설패키지물문반기사님모집 (채용사까지)
 경력무관 | 학력무관 | 경기 고양시 덕양구
 월급 280 만원 이상 · 정규 · 주 6일 근무

에인스티튜트(주) 27.269 km
 [팀]다재철혈력연체 김계자(사)고급... (D-21)
 경력2년 | 학력무관 | 경기 고양시 일산서구 |
 월급 340 만원 이상 · 정규 · 주 6일 근무

성진하이픈(주) 30.085 km
 레미콘공장 제조팀 팀장 모집 (채용사까지)
 경력5년 | 학력무관 | 인천 남동구 ·
 연봉 4,800 만원 ~ 5,000 만원 | 정규 · 주 5일 근무

성진하이픈(주) 30.085 km
 레미콘공장 제조팀 직원 모집(OP) (채용사까지)
 경력1년 | 학력무관 | 인천 남동구 ·
 연봉 4,800 만원 ~ 5,000 만원 | 정규 · 주 5일 근무

주식회사 크린알앤씨건설 (우) 10297 [지번] 경기도 고양시 덕양구 마상로57번길 2층
 건설패키지물문반기사님모집
 · 모집직종 : 건설 차출 기계 운전원
 · 모집인원 : 0명
 · 학력조건 : 학력무관
 · 임금조건 : 2,800,000원 이상

관심기업 | 스크랩 | 채용정보 상세

* 채용정보의 위치는 실제 위치와 상이할 수 있습니다.

ที่มา : <https://www.work.go.kr>

4. Welfare Information System (Bokjiro)

Bokjiro เป็นแพลตฟอร์มกลางที่รวบรวมข้อมูลสวัสดิการของของภาครัฐ ทั้งรัฐบาลกลาง 347 หน่วยงาน และ รัฐบาลท้องถิ่นอีก 6,000 หน่วยงาน ทำให้ประชาชนสามารถศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสวัสดิการที่ตนเองมีสิทธิได้รับ และสามารถรับทราบข้อมูลนโยบายสวัสดิการที่เพิ่งเปลี่ยนแปลงได้ในทันที นอกจากนี้ ปัจจุบันระบบ Bokjiro ยังสามารถสมัครรับสวัสดิการของภาครัฐผ่านระบบออนไลน์ได้ถึง 16 บริการ เช่น เงินสนับสนุนการเลี้ยงดูบุตร เงินสนับสนุนสำหรับใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก เงินสนับสนุนด้านการศึกษา และเงินบำนาญ เป็นต้น นอกจากนี้ รัฐบาลยังมีแผนที่จะขยายการสมัครรับสวัสดิการผ่านระบบออนไลน์อีกหลายบริการในอนาคต

복지로

통합검색 [] 검색

주간 인기검색어 · 한시상계지침을 차상위계층 추가급여 한시상계지침

복지서비스 | 복지정보 | 온라인신청 | 복지도움요청 | 부정수급신고

청각·언어 장애인 대상
 코로나 심리지원
 '수어통역 서비스' 시행
 대면 또는 비대면 상담

복지서비스 간편검색 | 복지서비스 상세검색 | 복지서비스 모의계산
 복지서비스 사례 | 우리동네 복지 시설 | 민간 복지서비스
 복지서비스 안내책자 | 뉴스레터 | 부정수급 신고

공지사향 [] | 복지로 온라인신청(PC, 모바일) 서비스 일시 중단 안내 | 온라인신청 >

한눈에 보는 복지정보

생애주기	가구상황	관심주제
<p>임신출산 영유아 아동·청소년</p>	<p>장애인 한부모</p>	<p>교육 고용 주거</p>

ที่มา <http://bokjiro.go.kr/>

จากบริการที่ได้กล่าวถึงในข้างต้นนั้น ผู้เขียนสามารถสรุปได้ว่าความสำเร็จของบริการ e-government ในประเทศเกาหลีใต้เกิดขึ้นจากปัจจัยสำคัญ 5 ประการ ได้แก่ ประการที่หนึ่ง การได้รับการสนับสนุนจากผู้นำของรัฐบาลอย่างต่อเนื่อง และการมีแผนยุทธศาสตร์ระดับประเทศ ประการที่สอง การปรับแก้ไขกฎหมายและกฎระเบียบที่เอื้อต่อการยกระดับการให้บริการ และการพัฒนาผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคขั้นสูงในบุคลากรภาครัฐจำนวนมาก ประการที่สาม การกำหนดระบบการประเมินผล ที่ชัดเจนกับหน่วยงานภาครัฐต่างๆ ทั้งในรูปแบบเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อให้เกิดบริการ e-government ประการที่สี่ การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีจากภาคเอกชน และประการสุดท้ายที่สำคัญที่สุด คือ การตั้งเป้าหมายให้บริการของภาครัฐต้องมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการประชาชน และพัฒนาขั้นตอนการใช้บริการที่ง่ายและสะดวกต่อประชาชนมากที่สุด

ความสำเร็จในด้านการให้บริการ e-government ของประเทศเกาหลีใต้ที่เกิดขึ้นไม่ได้เกิดในระยะเวลาอันสั้น แต่ผลของความพยายามของรัฐบาลเกาหลีใต้ที่ได้เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1987 หรือเป็นระยะเวลากว่า 30 ปีที่ผ่านมา ดังนั้น หากประเทศไทยต้องการที่จะยกระดับการให้บริการของภาครัฐให้เป็นบริการในรูปแบบ e-government ประเทศไทยควรมีการเริ่มดำเนินการในทันที และควรใช้แนวทางของประเทศเกาหลีใต้เป็นหนึ่งในต้นแบบที่สำคัญในการพัฒนาบริการ e-government ของประเทศไทย

About the Author

คุณพัชรดนย์ สีสละสิริ ปัจจุบันดำรงตำแหน่งเป็นที่ปรึกษา (Consultant) ศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษา สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจ ศศินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความรู้และความเชี่ยวชาญทางด้านทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ ระบบการเงินและการธนาคาร การสร้างแบบจำลองทางการเงินและเศรษฐกิจ การวางกลยุทธ์ธุรกิจ การจัดทำกลยุทธ์การตลาดและการพัฒนาตัวชี้วัดเพื่อนำมาประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กร