

สำหรับคนที่คุ้นเคยกับ Internet คงจะรู้จักกับเทคโนโลยี Web 1.0 และ Web 2.0 กันมาบ้าง ว่ามีความก้าวหน้าและพัฒนาไปในทิศทางใด แต่อีกหลายคนที่ยังไม่ค่อยคุ้นเคยกับโลกของ เทคโนโลยีสมัยใหม่ อาจจะยังสงสัยว่าเทคโนโลยี Web 1.0 และ Web 2.0 คืออะไร และเข้ามา เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของเราได้อย่างไรบ้าง

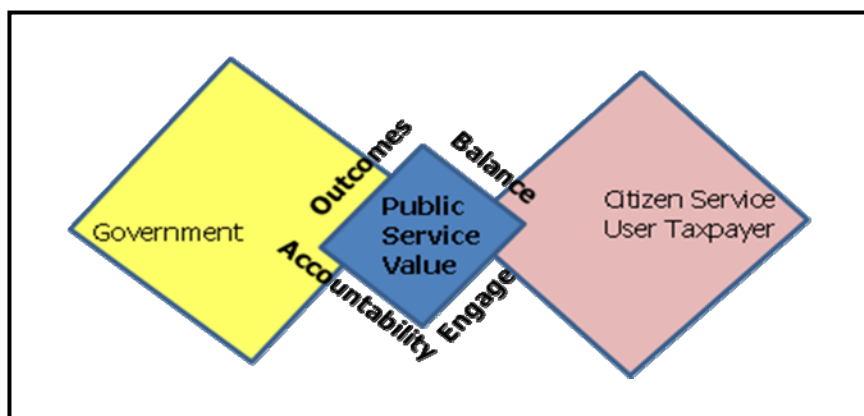
วันนี้เราจะมาทำความรู้จักกับ Web 2.0 และ ความเชื่อมโยงกับการให้บริการภาครัฐแนวใหม่กัน โดยเรามาเริ่มต้นกันที่ Web 1.0 กันก่อน Web 1.0 เป็นเว็บไซต์สมัยดั้งเดิมที่อยู่ในสมัยยุคแรกที่ Internet กำลังดัง Web 1.0 เป็นเว็บที่นำเสนอข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ด้านต่างๆ ที่เราอยากรู้ ซึ่งจะส่ง เนื้อหาต่างๆ ขึ้นหน้าจอบราวคอมพิวเตอร์เพียงอย่างเดียวเพื่อนำเสนอผู้ที่มาเข้าชม พุดงายๆ คือ Web 1.0 คือเว็บไซต์ที่เปิดเพื่อค้นหาข้อมูล ซึ่งในทางทฤษฎีของการสื่อสารถือว่าเป็นการสื่อสารทางเดียว (one-way communication) เนื่องจากไม่มีการตอบรับจากผู้ที่ได้รับข้อมูล ส่วน Web 2.0 นั้น เป็นคำที่ถูก นิยามขึ้นโดยบริษัทที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับ Media ของอเมริกาที่มีชื่อว่า O'Reilly Media ในปีค.ศ. 2004 ซึ่ง Web 2.0 นี้ เป็นชื่อที่ใช้เรียกรวมๆ เกี่ยวกับการใช้ Internet ที่มีการก้าวเข้ามาสู่ยุคที่ 2 ที่มีพื้นฐาน การให้บริการเป็นหลัก และมีรูปแบบการใช้งานที่เปลี่ยนไปหรือกล่าวได้ว่าเป็นสังคม network ที่ผู้ใช้ Internet มีส่วนร่วมในการสร้างมันขึ้นมาซึ่งจะสะท้อนความต้องการภายในของผู้ใช้อย่างชัดเจน ผ่าน การมีส่วนร่วมซึ่งจะเป็นการกระตุ้นให้ผู้ใช้เพิ่มคุณค่าได้อย่างน่าสนใจ

ถึงตรงนี้ คงมีการตั้งข้อสังเกตกันว่า แล้ว Web 2.0 เข้ามาเกี่ยวข้องกับการให้บริการของ ภาครัฐได้อย่างไร หรือที่บางครั้ง พวกเราได้ยินคนพูดกันว่า Government 2.0 จริงๆ แล้วมันคืออะไร กันแน่ แท้ที่จริงแล้ว Web 2.0 ไม่ใช่ปรากฏการณ์ใหม่ของภาครัฐเลย หน่วยงานภาครัฐหลาย หน่วยงานได้หันมาใช้ หรือ กำลังวางแผนที่จะใช้เทคโนโลยีของ Web 2.0 เพื่อการพัฒนาการ ให้บริการแก่ประชาชน อีกทั้งเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ที่ยึดประชาชน เป็นศูนย์กลาง รัฐบาลของประเทศสหรัฐอเมริกาภายใต้การบริหารงานของนายบารัค โอบามา, รัฐบาล ของประเทศอังกฤษ, รัฐบาลของประเทศฝรั่งเศส, และรัฐบาลของสวีเดนต่างล้วนให้ความสนใจในการ นำเทคโนโลยี Web 2.0 เข้ามารวมไว้ในการบริหารงานของภาครัฐด้วยกันทั้งสิ้น Web 2.0 เข้ามามี บทบาทภารกิจใหม่ให้แก่ภาครัฐในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานให้มาก ขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นการสนับสนุน และพัฒนาการให้บริการแบบมีส่วนร่วม และส่งเสริมการทำงานแบบ โปร่งใส รวมทั้งยังเป็นการพัฒนาช่องทางในการสนับสนุนให้เกิดเครือข่ายของสังคมขึ้นอีกด้วย

ประโยชน์ของ Web 2.0 ที่มีต่อการให้บริการของภาครัฐนั้น สามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญได้ดังต่อไปนี้

- ทำให้เกิดเครือข่ายทางสังคมที่มีประสิทธิภาพเพิ่มสูงขึ้น โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และประสานความร่วมมือกันในระหว่างชุมชน
- เป็นเครื่องมือในการให้บริการที่หลากหลาย สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือที่สะดวก และรวดเร็วในการส่งผ่านการให้บริการของภาครัฐสู่ประชาชน
- ทำให้เกิดการประสานความร่วมมือ การทำงานเป็นทีม รวมทั้งการทำงานข้ามหน่วยงาน

รูปแบบของการนำเทคโนโลยี Web 2.0 เข้ามาใช้ในการให้บริการของภาครัฐ เพื่อเป็นการเพิ่มคุณค่าให้แก่การให้บริการ และเพื่อเป็นการสนับสนุนหลักการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งจัดทำโดย The Accenture Institute for Public Service Value¹ นั้น สามารถสะท้อนออกมาใน 4 มิติ ดังนี้



1. ผลลัพธ์ (Outcome) คือ การเน้นไปที่การเพิ่มผลลัพธ์ทางเศรษฐกิจ และสังคมให้แก่การให้บริการ
2. ความสมดุล (Balance) คือ การสร้างความสมดุลของทางเลือก และความยืดหยุ่นของการให้บริการ เพื่อให้เกิดความเสมอภาคในการรับบริการของประชาชน
3. การผสมกลมกลืน (Engagement) คือ การเข้าถึงประชาชน การให้การศึกษา ความรู้แก่ประชาชน และการเข้าเป็นสมาชิกของสังคมในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการร่วมกับภาคประชาชน เพื่อสร้างให้เกิดคุณค่าทางการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน
4. ความรับผิดชอบ (Accountability) คือ การทำให้เกิดความกระจ่างทางความรับผิดชอบต่อทรัพยากรของสังคม

¹ The Accenture Public Service Value Governance Framework (2009). "Web 2.0 and the Next Generation of Public Service".

ตัวอย่างการนำเทคโนโลยี Web 2.0 มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการของภาครัฐ

“eTax” ตัวอย่าง Best Practice ของประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นการใช้องค์ความรู้หลากหลายของให้บริการในรูปแบบออนไลน์ที่ภาครัฐจัดมาให้ ในรูปแบบของการช่วยเหลือประชาชนในการคำนวณและจ่ายภาษีของพวกเขา ซึ่งถือเป็นการให้บริการจากภาครัฐที่แพร่หลายในหลายๆ ประเทศ แต่อย่างไรก็ตาม รัฐบาลยังได้ตระหนักว่าการให้บริการ eTax ผ่านการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ ยังไม่เพียงพอแก่การจัดการกับความสลับซับซ้อนของกฎหมายการเสียภาษี ด้วยเหตุนี้ เทคโนโลยี Web 2.0 จึงเข้ามาช่วยเติมเต็มให้การบริการของภาครัฐมีประสิทธิภาพเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งสะท้อนในมิติของ “ผลลัพธ์” ในแง่ที่ว่า เป็นการหยิบยื่นการให้บริการที่สนองตอบความต้องการของประชาชนทุกกลุ่ม และนำเสนอรูปแบบของการเพิ่มการมีปฏิสัมพันธ์กันของชุมชน ผ่านทางการเพิ่มช่องทางให้ประชาชนได้สอบถามข้อข้องใจเกี่ยวกับประเด็นคำถามเกี่ยวกับเรื่องภาษีทางรูปแบบการให้บริการออนไลน์ เช่นเดียวกับที่ทางรัฐบาลฮ่องกงได้ตระหนักถึงประโยชน์อันมหาศาลของเทคโนโลยี Web 2.0 รัฐบาลฮ่องกงจึงได้จัดทำการให้บริการประชาชนผ่านทางระบบออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ สิ่งแวดล้อม และรวมไปถึงแหล่งข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับการจัดจ้างงาน สำหรับรัฐบาลไทยเองนั้น ก็ไม่ได้ได้น้อยหน้าไปกว่าประเทศใดๆ ทั้งสิ้น ได้มีการนำเอาประโยชน์ของเจ้าเทคโนโลยี Web 2.0 เข้ามาพัฒนาการให้บริการของภาครัฐเช่นกัน ผ่านทางการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ เช่นที่เรารู้จักคุ้นเคยกันดีกับการจ่ายภาษีทางระบบออนไลน์เหมือนดังที่รัฐบาลอเมริกา และรัฐบาลฮ่องกงได้ทำอยู่

นอกจากนี้ การจัดทำ Web Blog เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามาเสนอข้อคิดเห็น สอบถามข้อข้องใจ รวมไปถึงการพัฒนาารูปแบบการให้บริการของภาครัฐให้มีความสะดวก รวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของประชาชนที่หลากหลาย อีกทั้งยังเป็นการเสริมสร้างความตระหนักรู้ให้แก่สังคม ชุมชนอีกด้วย ตัวอย่างที่อยากจะมานำมาเสนอให้พวกเราได้รู้กัน ก็คือ การให้บริการทางสาธารณสุขของประเทศสหรัฐอเมริกา (The US. Department of Health and Human Services) ซึ่งในปี 2007 ทางรัฐบาลอเมริกาได้สร้าง a public blog เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์เมื่อมีโรคระบาดร้ายแรงเกิดขึ้น เพื่อเป็นการสร้างให้เกิดการตระหนักร่วมกันของคนในสังคม ผลลัพธ์ที่ได้จากการจัดทำ a public blog คือ การตระหนักถึงความสำคัญและร่วมกันสร้างความคิดที่หลากหลายที่มาจากภาคประชาชน ที่สะท้อนกลับมาให้รัฐบาลได้รับรู้ถึงการตื่นตัวของสาธารณะที่มีต่อโรคระบาดร้ายแรง หรือเหตุการณ์ที่สำคัญๆ การร่วมกันกระจายข้อมูลข่าวสาร ร่วมกันคิด และร่วมกันแก้ไขปัญหาเป็นสิ่งที่ประชาชนจะได้รับประโยชน์อย่างมากมายมหาศาล

ตัวอย่าง หรือกรณีศึกษาที่หยิบยกมาแล้วสู่กันฟังในวันนี้ สามารถระบุได้ว่า การให้บริการของภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นและพร้อมที่จะรับฟังความคิดเห็นจากภาคประชาชน โดยการนำประโยชน์จากเทคโนโลยี Web 2.0 เข้ามาใช้ในการให้บริการของภาครัฐจะสามารถช่วยให้ภาครัฐสามารถจัดการให้บริการแก่ประชาชนได้ตามความต้องการของประชาชน มีความยืดหยุ่นและเกิดความเสมอภาคขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นนวัตกรรมของการให้บริการของ

ม

ต่อ