

# Deloitte Access Economics ซี “การปฏิรูประบบ ดิจิทัลภาครัฐ” (Government Digital Transformation)



Deloitte Access Economics ซี “การปฏิรูประบบดิจิทัลภาครัฐ” (Government Digital Transformation) สร้างประโยชน์แก่ประชาชนและรัฐบาล คิดเป็นมูลค่า 26.6 พันล้านดอลลาร์ (หรือประมาณ 9 แสนล้านบาท) ในออสเตรเลีย

กรุงเทพฯ, ประเทศไทย – 5 สิงหาคม 2558 – รายงานฉบับใหม่จาก Deloitte Access Economics ภายใต้การสนับสนุนของอะโดบี เปิดเผยว่า ขั้นตอนถัดไปของการปฏิรูประบบดิจิทัลภาครัฐในออสเตรเลียมีแนวโน้มว่าจะสร้างประโยชน์ให้แก่ประชาชนและรัฐบาลเป็นมูลค่าที่มากถึง 4 เท่าเมื่อเทียบกับต้นทุน

ในแต่ละปี ชาวออสเตรเลียดำเนินการราว 800 ล้านรายการในระดับรัฐหรือระดับประเทศ โดยครอบคลุมถึงการขอคืนภาษี การลงทะเบียน หรือต่ออายุหนังสือเดินทาง ใบขับขี่ และการขอรับเงินสวัสดิการ อย่างไรก็ตาม ในยุคที่มีการติดต่อสื่อสารผ่านอุปกรณ์พกพาและระบบดิจิทัลอย่างแพร่หลาย ราว 40% ของธุรกรรมเหล่านี้ยังคงดำเนินการผ่านช่องทางแบบเก่า เช่น โทรศัพท์ และไปรษณีย์ หากสามารถลดเปอร์เซ็นต์ดังกล่าวให้เหลือเพียง 20% ในช่วงระยะเวลา 10 ปี ก็จะช่วยเพิ่มผลผลิต ประสิทธิภาพ และมอบคุณประโยชน์ในด้านอื่นๆ ให้แก่ภาครัฐและประชาชน โดยคิดเป็นมูลค่าราว 26.6 พันล้านดอลลาร์ (หรือประมาณ 9 แสนล้านบาท) รวมถึงการประหยัดเวลา ความสะดวก และค่าบริการไปรษณีย์สำหรับประชาชน จากต้นทุนราว 6.1 พันล้านดอลลาร์ ซึ่งจะใช้ในการลงทุนในระบบ ICT รุ่นใหม่ และโครงการริเริ่มต่างๆ เพื่อลดช่องว่างดิจิทัลในออสเตรเลีย และลดค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนย้าย ซึ่งเท่ากับว่าจะได้รับประโยชน์สุทธิ 20.5 พันล้านดอลลาร์ หรือ 2,000 ดอลลาร์ต่อครอบครัวในออสเตรเลีย

รายงานการปฏิรูประบบดิจิทัลภาครัฐ: ปลดล็อกคุณประโยชน์ของการปรับเปลี่ยนธุรกรรมให้กลายเป็นรูปแบบดิจิทัล (Digital Government Transformation: Unlocking the Benefits of Digitizing Customer

Transactions) ได้รับการเผยแพร่ที่นครซิดนีย์ โดย ฌ็อง-ฌัก มัลคอล์ม เทิร์นบูล รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการสื่อสารของออสเตรเลีย ร่วมกับ จอห์น โอ'มาโฮนี หัวหน้าของ Deloitte Access Economics และพอล ร็อบสัน ประธานประจำภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิกของอะโดบี

นาย จอห์น โอ'มาโฮนี ผู้จัดทำรายงานวิจัย กล่าวว่า “ในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา ออสเตรเลียดำเนินการปฏิรูปทางด้านดิจิทัลอย่างจริงจัง และตอนนี้กำลังเร่งปฏิรูประบบดิจิทัลในภาครัฐ โดยหน่วยงานสำคัญๆ อย่างเช่น หน่วยงาน

สรรพากรของออสเตรเลีย หน่วยงาน Medicare และหน่วยงานราชการในระดับรัฐ ซึ่งใช้ช่องทางดิจิทัลในการติดต่อสื่อสารกับประชาชน หน่วยงานของรัฐสามารถรับมือกับแรงกดดันในการปรับปรุงประสิทธิภาพ ประหยัดค่าใช้จ่าย และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ด้วยการปฏิรูปการดำเนินงานให้เป็นรูปแบบดิจิทัล “รายงานฉบับนี้แสดงให้เห็นถึงคุณประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจสำหรับการปฏิรูประบบดิจิทัลภาครัฐ โดยเน้นย้ำถึงปัญหาท้าทายที่รัฐบาลต้องเผชิญในการเปลี่ยนย้ายสู่ระบบดิจิทัล เช่น ปัญหาติดขัดเรื่องนโยบาย ข้อจำกัดในเรื่องงบประมาณ การตอบสนองความต้องการของประชาชนที่ขาดความรู้เรื่องดิจิทัล ปัญหาเรื่องความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัย และการจัดการกับความเปลี่ยนแปลงสำหรับบุคลากรจำนวนมาก”

“ประชาชนไม่ต้องการที่จะติดต่อสื่อสารกับภาครัฐผ่านทางเว็บไซต์หรือโมบายล์แอป นอกเสียจากว่าจะได้รับประสบการณ์ที่ดีเยี่ยม ด้วยเหตุนี้จึงต้องมีการออกแบบอย่างเหมาะสม เรียบง่าย และครบวงจร แทนที่จะให้ประชาชนล็อกออนเข้าสู่เว็บไซต์ เพียงเพื่อส่งพิมพ์แบบฟอร์ม แล้วส่งแบบฟอร์มนั้นไปทางไปรษณีย์ให้แก่หน่วยงานภาครัฐ”

นาย พอล ร็อบสัน ประธานประจำภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิกของอะโดบี กล่าวว่า “นอกเหนือจากคุณประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจจากการปรับเปลี่ยนธุรกรรมภาครัฐให้เป็นรูปแบบดิจิทัลแล้ว ยังช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้แก่ประชาชนอีกด้วย และธุรกรรมดิจิทัลดำเนินการได้รวดเร็วกว่า ยืดหยุ่นมากกว่า และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้มากกว่ารูปแบบธุรกรรมแบบเดิมๆ เช่น ไปรษณีย์ หรือโทรศัพท์ ประชาชนคาดหวังว่าจะได้รับประสบการณ์ที่มีประสิทธิภาพและสะดวกสบายในการติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐ เรามีเทคโนโลยีพร้อมแล้วสำหรับการปฏิรูปที่วันนี้ และหน่วยงานทั่วประเทศออสเตรเลียกำลังประเมินความเป็นไปได้และทางเลือกต่างๆ”

รายงานฉบับนี้จะเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับการอภิปรายเกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) ในการประชุมประจำปี Digital Marketing Symposium ของอะโดบี ซึ่งจัดขึ้นที่นครซิดนีย์ ในวันที่ 28 กรกฎาคม 2558 ทั้งนี้ นักการตลาดกว่า 1,500 คนจากแบรนด์ชั้นนำ เช่น Australia Post, NAB, Qantas และ AMP เข้าร่วมการประชุมในครั้งนี้ รวมถึงผู้เข้าร่วมการประชุมย่อยเกี่ยวกับ Digital Government จำนวน 150 คน ซึ่งจะรับฟังการอภิปรายจากวิทยากรที่มีชื่อเสียง เช่น โดมินิก เพอร์ร็อตเท็ต รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการเงิน บริการ และทรัพย์สินของรัฐนิวเซาท์เวลส์ (NSW), พอล เช็ตเลอร์ ซีอีโอของ Digital Transformation Office และเดวิด นูเชเลอร์ ผู้เชี่ยวชาญและรองประธานฝ่ายเทคโนโลยีองค์กรของอะโดบี ในประเด็นที่เกี่ยวกับระบบงานภาครัฐที่เปิดกว้างและโปร่งใส

ติดตาม Adobe Digital Marketing Symposium 2015 โดยใช้แท็ก #AdobeSymp

เกี่ยวกับ บริษัท อะโดบี ซิสเต็มส์ อินคอร์ปอเรเท็ด

อะโดบีเปลี่ยนโลกใบนี้ด้วยประสบการณ์ดิจิทัล สามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ <http://www.adobe.com/sea>

กลุ่มผู้ใช้ผลิตภัณฑ์อะโดบีในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้สามารถติดต่อกับทีมงานของอะโดบีและบุคลากรด้านครีเอทีฟผ่าน Facebook ได้โดยตรง เพื่อรับทราบข่าวคราวความเคลื่อนไหว ข้อมูลอัปเดต และโปรโมชั่นได้ที่ <http://facebook.com/AdobeSEA>

เกี่ยวกับ Deloitte Access Economics

Deloitte Access Economics เป็นหน่วยงานที่ปรึกษาชั้นนำทางด้านเศรษฐกิจ และเป็นสมาชิกของกลุ่มธุรกิจเศรษฐกิจทั่วโลกของ Deloitte

###