

ทุนฝีมืออบรม สำหรับข้าราชการระดับชำนาญการ

มุมมองมมคิด 12

ทุนฝึกอบรมสำหรับข้าราชการระดับ
ชำนาญการ

สำนักงาน ก.พ.

มุมมองมุกคิด 12

ทุนฝึกอบรมสำหรับข้าราชการระดับชำนาญการ

พิมพ์ครั้งที่ 1

กรกฎาคม 2562

จำนวนพิมพ์

300 เล่ม

เจ้าของ

สำนักงาน ก.พ.

ผู้ผลิตและจัดพิมพ์

สำนักงาน ก.พ.

47/111 ถนนติวานนท์

อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000

โทรศัพท์ 0 2547 1000 โทรสาร 0 2547 1736

คำนำ

หนังสือ “มุมมอง มุมคิด 12 ทunesฝึกอบรมสำหรับข้าราชการระดับชำนาญการ” เป็นการรวบรวมบทความของผู้รับทุนฝึกอบรมสำหรับข้าราชการพลเรือนสามัญตำแหน่งประเภทประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ซึ่งผู้รับทุนได้เข้ารับการฝึกอบรม ณ Nanyang technological University ณ สาธารณรัฐสิงคโปร์ โดยการเขียนบทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ ข้อคิด ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการเข้าฝึกอบรม

สำนักงาน ก.พ. หวังเป็นอย่างยิ่งว่าหนังสือ “มุมมอง มุมคิด 12 ทunesฝึกอบรมสำหรับข้าราชการระดับชำนาญการ” จะเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่าน และสามารถนำข้อคิดที่ผู้รับทุนถ่ายทอดมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

สำนักงาน ก.พ.

สารบัญ

บทความ	หน้า
การแพทย์พื้นบ้าน : การแพทย์ของชุมชน ที่ไม่ล้าสมัยในยุคดิจิทัล และการสร้างสรรค์นวัตกรรม กมลทิพย์ สุวรรณเดช	1
ทรัพยากรมนุษย์ กลยุทธ์สู่ความสำเร็จ กรกช แก้วไพฑูรย์	9
กรมชลประทานในยุค Thailand 4.0 กิตติศักดิ์ พิทักษ์วงศ์	17
การพัฒนาระบบบริการทางการแพทย์อย่างมีประสิทธิภาพ และยั่งยืน : Smart Medical Services จุฑารัตน์ ภูมุลนา	26
แนวคิดการนำความรู้และประสบการณ์จากการอบรมมาประยุกต์ กับงานราชการ เชาวนนท์ พิลานอน	34
การจัดสุขภาพผู้สูงอายุด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม นพ.นิริรัตน์ บุญตานนท์	45
Smart Government for Smart Consumer มิติใหม่แห่งการทำงาน ในยุค Thailand 4.0 ภญ.นุชรินทร์ โตมาหา	53
แนวทางการพัฒนางานจากประสบการณ์ของสาธารณสุขสิงคโปร์ ปัทมา ประสิทธิ์วิงษ์	64

แนวคิดการพัฒนาการจัดการสิ่งแวดล้อมเมืองสู่ SMART Environment Management City ผการัตน์ เพ็งสวัสดิ์	71
การเรียนรู้จากประเทศสิงคโปร์สู่การพัฒนางานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ภัทราภรณ์ ทวีวงศ์	84
ข้อเสนอการพัฒนาและปรับปรุงงาน เรื่อง Smart DOPA แอปพลิเคชัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการ เมธเมธา พัคค์สุนทร	93
การพัฒนาการดำเนินงานด้านนโยบายของสำนักงานประกันสังคมในยุค 4.0 วิรัตน์สุดา ครุฑตัด	100
แนวทางการพัฒนาระบบฐานข้อมูลวัตถุอันตรายในประเทศไทย ศิริสวัสดิ์ จันทร์ศรี	112
บทวิเคราะห์ระบบการศึกษาของประเทศสิงคโปร์ สาลินี เกื้อเกียรติวงศ์	119
ปัจจัยและองค์ประกอบเพื่อการพัฒนาไปสู่การเป็น Thailand 4.0 : Lessons from Singapore ธูปานีย์ มครศวรยธรรม	127

การแพทย์พื้นบ้าน : การแพทย์ของชุมชน ที่ไม่ล้าสมัยในยุคดิจิทัลและการสร้างสรรค์นวัตกรรม

กมลทิพย์ สุวรรณเดช

กรรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก

บทนำ

กว่าทศวรรษหลังจากกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกถูกจัดตั้งขึ้น เป็นเพียงหน่วยงานเดียวในกระทรวงสาธารณสุขที่มีบทบาทหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการแพทย์ดั้งเดิมของประเทศ การพยายามฟื้นคืนความรู้การแพทย์ดั้งเดิมที่ถูกลืม นับตั้งแต่การแพทย์แผนตะวันตกเข้ามาแทนที่และกลายเป็นระบบการแพทย์กระแสหลักของประเทศจึงเป็นเรื่องยาก ในปัจจุบันกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกได้วางแผนเชิงนโยบายและการกำหนดยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนางานด้านการแพทย์แผนไทยเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นองค์กรหลักด้านการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกในการพึ่งตนเองด้านสุขภาพและส่งเสริมเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน โดยการพัฒนาวิชาการด้านการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก เพื่อให้มีหลักฐานเชิงประจักษ์และสร้างการยอมรับจากประชาชนและการแพทย์แผนปัจจุบัน การคุ้มครอง อนุรักษ์ และส่งเสริมภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทย การส่งเสริมและพัฒนาการจัดระบบความรู้ และสร้างมาตรฐานด้านการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกให้ทัดเทียมกับการแพทย์แผนปัจจุบันและนำไปใช้ในระบบสุขภาพอย่างมีคุณภาพและ

ปลอดภัยเพื่อเป็นทางเลือกแก่ประชาชนในการดูแลสุขภาพ และเป็น การแพทย์คู่ขนานในสถานบริการของรัฐทุกแห่ง

นับแต่ปี พ.ศ. 2560 ด้วยความร่วมมือของ 9 กระทรวงที่เกี่ยวข้อง เกิดเป็นแผนแม่บทแห่งชาติว่าด้วยการพัฒนาสมุนไพรไทย ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2560 - 2564) ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมการใช้สมุนไพรเพื่อ การรักษาโรคและการสร้างเสริมสุขภาพ ตามมาตรการใช้สมุนไพรในการ ส่งเสริมสุขภาพ และการป้องกันโรคในชุมชน และบทบาทหมอพื้นบ้าน เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของระบบสุขภาพในชุมชนด้านการส่งเสริม สุขภาพและป้องกันโรคด้วยภูมิปัญญาการแพทย์พื้นบ้านและหมอพื้นบ้าน ให้เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน โดยรับรองและส่งเสริมสถานภาพของหมอพื้นบ้าน เสริมสร้างความเข้มแข็งของเครือข่ายหมอพื้นบ้าน และพัฒนาระบบ สุขภาพประชาชน ในปัจจุบันการแพทย์พื้นบ้าน (Indigenous medicine) เป็นการแพทย์ที่มีการยอมรับไม่มากเท่าที่ควร เนื่องจากมองว่า เป็นการแพทย์ที่ล้าสมัย และมักตีตราหมอพื้นบ้านว่าเป็นหมอเถื่อน การแพทย์พื้นบ้านจึงค่อย ๆ สูญหายไปจากท้องถิ่นในสังคมไทย เนื่องจาก หมอพื้นบ้านส่วนใหญ่อายุมาก ความรู้ส่วนใหญ่เป็นความรู้ในตัว (tacit knowledge) ไม่มีการจดบันทึกและถ่ายทอดให้บุคคลอื่น เมื่อหมอพื้นบ้าน เสียชีวิตความรู้เหล่านั้นก็หายสาบสูญไปพร้อมกัน การศึกษาองค์ความรู้ ของหมอพื้นบ้าน การจัดระบบบันทึก และถ่ายทอดองค์ความรู้ ที่มีอยู่ มากกว่า 50,000 คนทั่วประเทศ ให้ครอบคลุมจึงเป็นเรื่องยาก เพราะต้อง ใช้ทั้งสรรพกำลัง งบประมาณ และเวลาจำนวนมาก นอกจากนี้แม้ปัจจุบัน กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกในฐานะนายทะเบียนกลาง

ให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดทุกจังหวัดรายงานจำนวนหมอพื้นบ้านและ
ตำรับตำรายาพื้นบ้าน แต่ข้อมูลที่มีอยู่ค่อนข้างล้าสมัย และนำมาใช้
ประโยชน์เชิงพัฒนาต่อยอดได้ค่อนข้างน้อย

โดยสรุป ในปัจจุบันการส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากภูมิปัญญา
การแพทย์พื้นบ้านแก่ประชาชนและในสถานบริการของรัฐ เกิดจากปัญหา
หลายประการ เช่น 1. ความเชื่อว่าการแพทย์พื้นบ้านเป็นสิ่งที่ล้าสมัย
และไม่น่าเชื่อถือ ไม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้จริง 2. ข้อมูลหมอ
พื้นบ้านที่รายงานมาจากนายทะเบียนจังหวัดทุกจังหวัดไม่มีคุณภาพ
นำมาใช้ประโยชน์ได้น้อย เพียงแต่รายงานให้ได้จำนวนตามตัวชี้วัดที่
กรมกำหนด 3. หมอพื้นบ้านและภูมิปัญญาพื้นบ้านกำลังสูญหายขาด
การศึกษาและสังเคราะห์องค์ความรู้อย่างเป็นระบบ 4. หมอพื้นบ้านไม่มี
การจัดบันทึกทำเวชระเบียนคนไข้เพื่อยืนยันประสิทธิผลการรักษา
ของตนเอง และ 5. การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับหมอพื้นบ้านยังมีน้อย ขาดความ
ร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

ความรู้และประสบการณ์ที่ได้จากการฝึกอบรมนำมาใช้ เพื่อแก้ปัญหา

สถานการณ์การพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์พื้นบ้าน
ตั้งแต่ในอดีตจนถึงปัจจุบันมีความคล้ายคลึงกับการพัฒนาประเทศ
ของสาธารณรัฐสิงคโปร์ระยะแรก ที่เกิดขึ้นบนสภาพปัญหาและความขาดแคลน
เมื่อสาธารณรัฐสิงคโปร์ได้รับเอกราชจากการปกครองของสหราชอาณาจักร
ในปี 2506 ประเทศประสบปัญหาในทุกด้าน ทั้งการเพิ่มขึ้นของประชากร
ปัญหาการว่างงาน การขาดแคลนทรัพยากรและโครงสร้างจำเป็นพื้นฐาน

ในการดำรงชีวิต รวมถึงปัญหาด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นเวลากว่า 50 ปี ที่สิงคโปร์วางแผนพัฒนาประเทศอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ภายใต้วิสัยทัศน์และความสามารถของ นายลี กวน ยู อดีตประธานาธิบดีของสิงคโปร์ ผู้ซึ่งมีบทบาทสำคัญ (Key person) และได้รับการยอมรับว่าเป็นบิดาผู้ก่อตั้งประเทศสิงคโปร์สมัยใหม่ การพัฒนาประเทศของสิงคโปร์สู่การเป็น “SMART NATION” ไม่เพียงแต่การพัฒนาเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อตอบโจทย์และแก้ปัญหาบนฐานทรัพยากรที่ตนเองมีจำกัด แต่เป็นความร่วมมือของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยมีเป้าประสงค์สำคัญเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชน

สิงคโปร์พัฒนาประเทศตามแนวคิด “Think Big, Start Small, Act Fast” คือการวางเป้าหมายใหญ่ ให้เกิดความท้าทาย สร้างแรงจูงใจ และความพยายามในการวางกลยุทธ์ที่จะไปให้ถึงเป้าหมาย เป็นแผนระยะยาว 10 ปี (Concept plan) ปฏิบัติการตามแผนระยะสั้น (Master plan) และลงมือปฏิบัติตามแผนโดยทันทีอย่างรวดเร็ว ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคน ให้มีความสามารถและความเชี่ยวชาญในสาขาที่ประเทศต้องการ การพัฒนาขีดความสามารถและการพัฒนาภาวะผู้นำ (Talent strategy and leadership development) ของบุคลากรในภาครัฐ การสร้างขวัญและกำลังใจสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ด้วยเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพที่ชัดเจน ค่าตอบแทนสำหรับบุคลากรภาครัฐค่อนข้างสูง เพื่อป้องกันภาวะสมองไหล (Brain drain) ออกนอกภาครัฐและนอกประเทศ รัฐจะต้องเป็น Smart government คือ บุคลากรมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน มีความ

โปร่งใส และมีความร่วมมือประสานการทำงานระหว่างองค์กร (collaboration network)

บทเรียนที่เห็นได้ชัดเจนคือ การพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อแก้ปัญหาและทำให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เริ่มต้นจากการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data analytics) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงและแนวโน้มในการเกิดปัญหาในอนาคต เป็นกลยุทธ์ในการตัดสินใจหารูปแบบวิธีแก้ไขปัญหที่ดีกว่า ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ การทำงาน การศึกษา และการพักผ่อนหย่อนใจ (Live-Work-Learn-Play) เช่น การคิดค้นปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence : AI) หรือแอปพลิเคชัน (Application) อาทิโครงการระบบขนส่งอัจฉริยะ (Smart Mobility) นำมาใช้ในการแก้ปัญหการจราจรแบบรายงานผลทันทีและตลอดเวลา (Real-time) หรือ โครงการสังคมไร้เงินสด (Cashless payment) เพื่อความสะดวกสบายในการจับจ่ายสินค้า ปัจจัยสำคัญของความสำเร็จของประเทศสิงคโปร์ในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาประเทศเกิดจากประชาชนของสิงคโปร์มีความสามารถในการเข้าถึงอุปกรณ์พกพาและความรู้ในการใช้เทคโนโลยี

การวิเคราะห์เพื่อประยุกต์ใช้ประเด็นความรู้/ ประสบการณ์จากการฝึกอบรมเพื่อแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนวทางจัดการกับปัญหาหรือการปรับเปลี่ยน

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น เมื่อวิเคราะห์จากสภาพปัญหาทั้งหมดจะพบว่าปัญหาเกิดจากระบบการจัดเก็บข้อมูล การรายงานผล และการสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ประโยชน์ แนวทางการแก้ปัญหานี้ จำเป็นจะต้อง

อาศัยความร่วมมือจากหลายภาคส่วน ในการแก้ปัญหาร่วมกัน ตั้งแต่
หมอพื้นบ้าน เจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บข้อมูลในพื้นที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
ทุกจังหวัด สถาบันการศึกษา และกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์
ทางเลือก ผู้เขียนมองในภาพรวมของผู้ปฏิบัติที่จะสามารถประยุกต์แนวคิด
จากที่ได้เรียนรู้จากสิงคโปร์มาแก้ปัญหาในส่วนของการจัดเก็บข้อมูลที่เป็น
ระบบ ผ่านนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัยขึ้น ดังนี้

แอปพลิเคชันบันทึกข้อมูลหมอพื้นบ้าน/ตำรับตำราของนายทะเบียน
จังหวัด แบบ Smart Wisdom Record เดิมเป็นการลงพื้นที่หรือ
การรายงานผลมาจากหน่วยบริการในระดับตำบลสู่สำนักงานสาธารณสุข
อำเภอ และสู่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ตามลำดับ โดยเจ้าหน้าที่นาย
ทะเบียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดทุกจังหวัด กรอกข้อมูลตาม
แบบฟอร์มในระบบฐานข้อมูลเพียงคนเดียว โดยมีเฉพาะข้อมูลพื้นฐานไม่มี
รายละเอียดเพื่อการใช้ประโยชน์มากพอ เป็นการทำงานแบบหลายขั้นตอน
และค่อนข้างใช้เวลา

การพัฒนาแอปพลิเคชันบันทึกข้อมูล แบบ Smart Wisdom
Record เป็นการบันทึกข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันแบบปัจจุบันจากภาคสนาม
โดยเจ้าหน้าที่ผู้ลงพื้นที่สามารถเก็บข้อมูลอย่างครบถ้วน ข้อมูลสามารถ
แสดงพิกัดบ้านหมอพื้นบ้าน ภาพถ่าย วิดีโอ รายละเอียดบุคคลและ
องค์ความรู้ ผู้ดูแลระบบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดและกรมการแพทย์
แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก สามารถตรวจสอบความถูกต้อง
ในทันที และมีการโต้ตอบเพื่อให้ข้อคิดเห็นเป็นรายกรณี เพื่อความสมบูรณ์
ของข้อมูลมากที่สุด นอกจากนี้ประชาชนสามารถใช้ประโยชน์จาก

แอปพลิเคชันนี้ โดยสามารถค้นหาหมอพื้นบ้านในพื้นที่หรือชุมชนใกล้เคียงตามอาการป่วยและความชำนาญของหมอพื้นบ้าน และสามารถเดินทางไปหาหมอพื้นบ้านได้อย่างง่ายดายด้วยแผนที่นำทางตามพิกัดบ้านหมอพื้นบ้านที่มีอยู่

แอปพลิเคชันเวชระเบียนหมอพื้นบ้านอัจฉริยะ (Smart Folk healer's OPD card) จากเดิมเมื่อคนไข้ไปหาหมอพื้นบ้าน บางท่านมีสมุดบันทึกให้บันทึกชื่อ ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์ของคนไข้ แต่บางท่านไม่มีการจดบันทึกข้อมูล ทำให้เมื่อต้องการศึกษาหมอพื้นบ้านท่านนั้น ๆ ในเชิงลึกถึงประสิทธิภาพผลการศึกษามักไม่มีข้อมูลยืนยัน

การพัฒนาแอปพลิเคชันเวชระเบียนหมอพื้นบ้านอัจฉริยะ พัฒนาระบบการบันทึกข้อมูลผู้ป่วยให้สามารถกรอกข้อมูลผ่านโทรศัพท์มือถือได้ง่าย ๆ โดยญาติผู้ป่วย ผู้ช่วยหมอพื้นบ้าน หรือหมอพื้นบ้านเอง โดยเมื่อคนไข้มารักษากับหมอพื้นบ้าน สามารถเชื่อมข้อมูลหมอพื้นบ้านกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตามแอปพลิเคชัน Smart Wisdom Record เมื่อกรอกหมายเลขบัตรประจำตัวประชาชนของคนไข้ จะแสดงข้อมูลพื้นฐานแล้วจึงบันทึกอาการที่มาหาหมอพื้นบ้าน ผลการวินิจฉัยและวิธีการรักษาของหมอพื้นบ้าน ตำรายาที่ได้รับ คนไข้และหมอพื้นบ้านเองสามารถปรึกษาปัญหา กับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในพื้นที่ได้แบบ real-time เป็นความร่วมมือในการดูแลผู้ป่วยในพื้นที่ร่วมกัน แนวคิดนี้ในช่วงแรกจะต้องเป็นการศึกษานำร่องในหมอพื้นบ้านและผู้ป่วยที่มีศักยภาพและสามารถเข้าถึงเทคโนโลยี

แอปพลิเคชันจำแนกสมุนไพร (Medicinal plant Identifier) การวิจัยหรือการใช้ยาสมุนไพรของประชาชนในปัจจุบัน มีข้อจำกัดคือมักไม่รู้จักชนิดของสมุนไพร ทำให้มีความเชื่อมั่นและใช้ยาสมุนไพรน้อย หากมีการพัฒนาแอปพลิเคชันที่ช่วยในการจำแนกชนิดสมุนไพร โดยการอัปโหลดภาพภาพถ่าย ระบบจะประมวลผลและให้ข้อมูลการใช้ประโยชน์ รวมถึงข้อห้ามข้อควรระวัง จะสามารถทำให้ประชาชนสามารถใช้สมุนไพรในการดูแลตนเองอย่างสมเหตุผลมากขึ้น

สรุป

การพัฒนานวัตกรรมหรือเทคโนโลยีเพื่อพัฒนางานด้านการแพทย์แผนไทยและพื้นบ้านที่ถูกมองว่าล้าสมัย จำเป็นจะต้องอาศัยความร่วมมือของเครือข่ายที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน การวางระบบเพื่อให้ข้อมูลที่ได้มานำมาใช้ประโยชน์ต่อเนื่องได้เป็นสิ่งสำคัญ แต่การใช้เทคโนโลยีในประเทศไทย ซึ่งศักยภาพและความก้าวหน้าแตกต่างจากประเทศสิงคโปร์มากยังมีข้อจำกัดหลายด้าน จึงจำเป็นต้องวางแผนในระยะยาว และดำเนินการแบบโครงการนำร่อง และเร่งดำเนินการในทันที เนื่องจากหมอพื้นบ้านอายุมาก ทรัพยากรสมุนไพร และภูมิปัญญาค่อย ๆ หายสาบสูญ อีกทั้งการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเองเป็นสิ่งที่สำคัญที่จะต้องให้มีความรู้ด้านเทคโนโลยีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ประสบผลสำเร็จ

ทรัพยากรมนุษย์...กลยุทธ์สู่ความสำเร็จ

กรกช แก้วไพฑูรย์

นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ

กรมศุลกากร

สาธารณรัฐสิงคโปร์นับได้ว่าเป็นประเทศที่ประสบผลสำเร็จในการพัฒนาประเทศเป็นอย่างมาก จากประเทศที่ไร้ซึ่งทรัพยากรพื้นฐาน แม้กระทั่งทรัพยากรน้ำ แต่สาธารณรัฐสิงคโปร์ยังสามารถพลิกฟื้นและพัฒนาขึ้นมาเป็นประเทศที่มีรายได้เฉลี่ยต่อคนต่อปีสูงติดอันดับโลกได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งกลยุทธ์สำคัญที่ช่วยผลักดันให้สาธารณรัฐสิงคโปร์ประสบความสำเร็จดังกล่าวได้ก็คือ การมีทรัพยากรมนุษย์ที่เข้มแข็งในการเปลี่ยนผ่านจากการต่อสู้เพื่อความอยู่รอดนำไปสู่การสร้างรายได้จากวิทยาการและเทคโนโลยีที่พัฒนา ขึ้นมาเพื่อความอยู่รอดดังกล่าว

การพัฒนาประเทศของสาธารณรัฐสิงคโปร์ในด้านต่าง ๆ สามารถแบ่งได้เป็น 5 ด้านหลัก ได้แก่ (1) การพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน (2) การพัฒนาด้านความโปร่งใสและธรรมาภิบาล (Good Governance) (3) การพัฒนาด้านเมืองอัจฉริยะ (Smart City) (4) การพัฒนาด้านความมั่นคงและการทำงานร่วมกันของชุมชน (5) การพัฒนาด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศและการเข้ามาลงทุนโดยตรงจากต่างชาติ (Foreign Direct Investment-FDI) ซึ่งในแต่ละด้านมีตัวอย่างความสำเร็จที่สามารถนำมาปรับใช้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนางานในหน่วยงานได้ ดังนี้

- การพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน เนื่องจากสาธารณรัฐสิงคโปร์ไม่มีทรัพยากรน้ำ ต้องซื้อน้ำจากประเทศมาเลเซียเป็นหลัก แต่เพื่อความอยู่รอด สาธารณรัฐสิงคโปร์ได้สร้างเขื่อนเก็บน้ำมารินา บาร์ราจ (Marina Barrage) และนำวิทยาการมาใช้เพื่อทำให้น้ำทะเลกลายเป็นน้ำจืดและจัดสรรน้ำตามความต้องการของประเทศได้ประมาณร้อยละ 10 โดยเขื่อนดังกล่าวยังมีส่วนสำคัญในการช่วยบรรเทาปัญหาน้ำท่วมในบางพื้นที่ของเกาะที่อยู่ในระดับต่ำ ในช่วงที่มีฝนตกหนัก อีกทั้งยังพัฒนาให้เขื่อนเก็บน้ำเป็นสถานที่ที่เหมาะสมสำหรับกิจกรรมสันทนาการ เนื่องจากน้ำในเขื่อนเก็บน้ำเป็นแบบน้ำนิ่งตลอดทั้งปี จึงเหมาะสำหรับการทำกิจกรรมทางน้ำ เช่น พายเรือคายัค ส่วนบริเวณหาดฟ้าของเขื่อนยังจัดให้มีพื้นที่สีเขียวที่ผู้คนนิยมมาเล่นวูว หรือมาพักผ่อนกับสมาชิกในครอบครัวได้อีกด้วย นอกจากนี้สาธารณรัฐสิงคโปร์ยังคิดค้นเทคโนโลยีกรองน้ำที่ใช้แล้วให้เป็นน้ำสะอาดที่สามารถดื่มได้ (Reuse water) เพื่อเพิ่มแหล่งน้ำให้แก่ประเทศและยังสามารถนำเทคโนโลยีการกรองน้ำดังกล่าวขายให้กับประเทศต่าง ๆ เพื่อสร้างรายได้ให้แก่ประเทศได้อีกด้วย นอกจากนี้การพัฒนาบ้านเมืองของสาธารณรัฐสิงคโปร์ได้มีการวางแผนอย่างเป็นระบบ โดยมุ่งใช้พื้นที่ของประเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุด เนื่องจากมีพื้นที่อยู่อย่างจำกัด โดยมีขนาดพื้นที่เพียงประมาณร้อยละ 46 ของพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร แต่ทั้งนี้ก็ยังคำนึงถึงการพัฒนาสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนด้วย โดยได้วางผังเมืองให้มีพื้นที่สีเขียว ตลอดจนสร้างสวนสาธารณะใกล้ที่อยู่อาศัยเพื่อให้ประชาชนสามารถเดินทางไปพักผ่อนหย่อนใจที่สวนสาธารณะได้อย่างสะดวก

การพัฒนาด้านความโปร่งใสและธรรมาภิบาล (Good Governance) สาธารณรัฐสิงคโปร์เป็นประเทศที่ประสบความสำเร็จอย่างมากในเรื่อง การต่อต้านการทุจริต โดยได้รับการจัดอันดับอยู่ในลำดับ 6 ของโลก ตาม คะแนน Corruption Perceptions Index ประจำปี 2560 จัดโดย Transparency International ซึ่งเป็นองค์กรระหว่างประเทศในการ ต่อต้านการทุจริต โดยปัจจัยสำคัญที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จนี้ คือ การที่ สาธารณรัฐสิงคโปร์มีกฎหมายที่เข้มแข็ง มีหน่วยงาน Corrupt Practices Investigation Bureau ที่เป็นอิสระและมีประสิทธิภาพต่อต้านการทุจริต ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ตลอดจน มีระบบศาลที่เชื่อถือได้และจริงจัง ในการบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมาย และมีการบริหารระบบราชการ ภายใต้อหัครธรรมาภิบาล (Good Governance)

การพัฒนาด้านเมืองอัจฉริยะ (Smart city) รัฐบาลสิงคโปร์ (Smart government) ให้ความสำคัญกับการวางโครงสร้างระบบสาธารณูปโภค ระบบขนส่งสาธารณะ และระบบนิเวศน์ เพื่อตอบสนองความต้องการของ ประชาชนให้ประชาชนสามารถบริหารจัดการชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัวได้ อย่างสมดุล (Work-life balance) นอกจากนี้ยังสร้างระบบเครือข่าย เทคโนโลยีธุรกิจ (Smart business) ตลอดจนระบบการศึกษาออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนสามารถพัฒนาตนเองเป็นพลเมืองที่มีศักยภาพของ ประเทศ (Smart citizens) โดยเชื่อมโยงทุกระบบอย่างเป็นระบบและ สอดคล้องกันผ่านระบบปฏิบัติการ application บนมือถือ ที่ง่ายต่อ การเข้าถึง

การพัฒนาด้านความมั่นคงและการทำงานร่วมกันของชุมชน การพัฒนาประเทศของสาธารณรัฐสิงคโปร์ได้รับความร่วมมือกันจากภาคเอกชน ทั้งในด้านความมั่นคง รัฐจัดให้มี application เพื่อเฝ้าระวังการก่อการร้าย โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรายงานความผิดปกติของคนหรือวัตถุต้องสงสัย ทำให้ประชาชนรู้สึกเหมือนเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนที่จะต้องช่วยกันปกป้องชุมชน และในด้านการลงทุนในโครงการของรัฐ เช่น Sport hub รัฐบาลอาจขาดเงินทุนและขาดทักษะในการจัดงานและการประชาสัมพันธ์การแข่งขันกีฬาระดับโลก เช่น World Cup ดังนั้นการให้ภาคเอกชนเข้ามาร่วมลงทุนและเข้ามาร่วมบริหารจัดการงานดังกล่าว (Public Private Partnership - PPP) จะทำให้การดำเนินโครงการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การพัฒนาด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศและการเข้ามาลงทุนโดยตรงจากต่างชาติ (Foreign Direct Investment-FDI) หนึ่งในกลยุทธ์ที่ผู้นำสิงคโปร์ใช้ในการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ คือการถ่ายทอดความรู้ในการพัฒนาประเทศให้แก่ประเทศมหาอำนาจ เช่น สาธารณรัฐประชาชนจีน โดยไม่หวังเกรงว่าสาธารณรัฐประชาชนจีนจะพัฒนาเลียนแบบประเทศตน ผู้นำสิงคโปร์กลับมองว่า แม้สาธารณรัฐสิงคโปร์ไม่ถ่ายทอดความรู้ให้แก่สาธารณรัฐประชาชนจีน ไม่ช้าก็เร็วสาธารณรัฐประชาชนจีนก็จะสามารถเลียนแบบประเทศตนได้อยู่ดี การที่เจริญสัมพันธ์ไมตรีกับสาธารณรัฐประชาชนจีนโดยให้สาธารณรัฐประชาชนจีนนับถือประเทศตนในฐานะผู้ถ่ายทอดความรู้ จะเป็นความสัมพันธ์ที่ดีกว่าและยังทำให้สาธารณรัฐสิงคโปร์เป็นที่ยอมรับและเป็นที่รู้จักในระดับ

นานาชาติในฐานะผู้ถ่ายทอดความรู้ให้แก่สาธารณรัฐประชาชนจีน นอกจากนี้ ในแง่การลงทุน สาธารณรัฐสิงคโปร์ให้สิทธิประโยชน์แก่นักลงทุนต่างประเทศเท่าเทียมกับนักลงทุนในประเทศ โดยยกเว้นเพียงสาขาการกระจายเสียง การจัดสรรคลื่นความถี่และกิจการด้านหนังสือพิมพ์ อีกทั้งนโยบาย ด้านการลงทุนจากต่างประเทศของสิงคโปร์ก็มีความชัดเจนแน่นอน การเมืองมีความมั่นคงและประชากรเป็นแรงงานที่มีฝีมือ รวมถึงปัจจัยทั้งในด้านแรงงาน การเมือง เศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม ทำให้สิงคโปร์ได้รับการยอมรับเกี่ยวกับศักยภาพการลงทุนในด้านต่าง ๆ จากต่างชาติ

จากการศึกษาแนวทางและแนวความคิดการพัฒนาประเทศของสาธารณรัฐสิงคโปร์สามารถถอดบทเรียนมาปรับใช้ในหน่วยงานได้ เริ่มจากแนวความคิดการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน การพัฒนาด้านเมืองอัจฉริยะ (Smart City) และการพัฒนาด้านความมั่นคงและการทำงานร่วมกันของชุมชน จะเห็นได้ว่าสาธารณรัฐสิงคโปร์ได้มีการวางแผนอย่างรอบคอบและสอดคล้องอย่างเป็นระบบ โดยยึดหลัก Think big, start small and act fast และใช้วิทยาการและเทคโนโลยีเพื่อแก้ปัญหาและพัฒนาด้านวัตถุ แต่ก็คำนึงถึง การพัฒนาสิ่งแวดล้อม การพัฒนาด้านการศึกษา และการบริหารชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัวอย่างสมดุล (Work-life balance) ของประชาชนภายในประเทศควบคู่ไปด้วย อีกทั้งยังสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนภายในประเทศรู้สึกถึงความมีส่วนร่วมในการปกป้องดูแลประเทศ ซึ่งสามารถนำแนวความคิดนี้มาปรับใช้ โดยการวางแผนแก้ปัญหาการทำงานในองค์กรโดยให้แต่ละหน่วยงานในองค์กรทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ สร้างเครือข่ายการติดต่อประสานงาน

ที่รวดเร็ว ลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นเพื่อประหยัดทรัพยากร สนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาตนเองโดยการเรียนออนไลน์ จัดกิจกรรมสนทนา การเพื่อเสริมสร้าง Work-life balance และสร้างแรงจูงใจให้บุคลากร มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ตัวอย่างเช่น ให้ภายในหน่วยงานจัด ประชุมสภากาแฟประจำเดือนเพื่อร่วมรับฟังปัญหาที่เกิดจากการทำงาน และเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้เสนอแนวทางการแก้ไขปัญหา เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารกำหนดนโยบายในการแก้ปัญหาต่อไป สำหรับ งานด้านการบริการให้ข้อมูลด้านสิทธิประโยชน์หรือด้านพิธีการศุลกากรแก่ ผู้ประกอบการ ควรมี Application บนระบบปฏิบัติการมือถือที่ง่ายต่อการ เข้าถึง เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถถามคำถาม หรือสืบค้นข้อมูล Frequently Asked Questions (FAQs) ได้โดยสะดวก สำหรับกระบวนการ ภายในองค์กรบางอย่างซึ่งไม่จำเป็นต้องทำเป็นเอกสาร เช่น การลาพักผ่อน การลาป่วย และการลากิจ อาจทำเป็นหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ส่งผ่านอีเมล เพื่อช่วยลดการใช้กระดาษ ประหยัดทรัพยากรและใส่ใจสิ่งแวดล้อม สำหรับกิจกรรมเสริมสร้าง Work-life balance อาจจัดให้มีกิจกรรม Customs Excursion เพื่อพาเจ้าหน้าที่ไปท่องเที่ยวทั่วไทยแบบ One day trip ส่วนการสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาตนเอง ควรจัดให้มี Application บนระบบปฏิบัติการมือถือที่เป็น Knowledge Sharing รวบรวมวิดีโอการ อบรมทั้ง Hard Skills และ Soft Skills ที่หน่วยงานได้บันทึกไว้ อัปโหลด เข้าไว้ใน Application ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่สนใจสามารถเข้าไปอบรมออนไลน์ ได้ เพื่อช่วยเสริมสร้างความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ สำหรับการสร้างแรงจูงใจ ให้แก่บุคลากรภายในหน่วยงาน อาจสร้าง Application บนระบบปฏิบัติการ

มือถือให้ผู้ประกอบการร่วมกันโหวตรางวัลการบริการเป็นเลิศ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงานแก่บุคลากรภายในหน่วยงาน เป็นต้น

สำหรับแนวคิดด้านการพัฒนาด้านความโปร่งใสและธรรมาภิบาล (Good Governance) ควรจัดตั้งหน่วยงาน Anti-Corruption Bureau (ACB) ขึ้นตรงต่ออธิบดีเพื่อทำหน้าที่สืบสวน สอบสวนการทุจริตในองค์กรอย่างเข้มแข็งและจริงจังโดยไม่เกรงกลัวต่ออิทธิพลอำนาจครอบงำใด ๆ และปลูกฝังค่านิยมต่อต้านการทุจริตให้แก่บุคลากรในองค์กรผ่านการถือสัตย์ปฏิญาณตนตามหลักศาสนาที่นับถือ รวมทั้งให้เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนร่วมในการสอดส่องดูแลและเฝ้าระวังการทุจริตคอร์รัปชัน โดยการรายงานเบาะแสผ่าน Application บนระบบปฏิบัติการมือถือได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว โดยมีกระบวนการปกปิดตัวตนของผู้แจ้งเบาะแสไว้เป็นความลับ เพื่อสร้างความมั่นใจว่าการนำเบาะแสมาแจ้งจะไม่ทำให้ผู้แจ้งเดือดร้อน

สำหรับแนวคิดด้านการพัฒนาด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และการเข้ามาลงทุนโดยตรงจากต่างชาติ (Foreign Direct Investment-FDI) ควรมี Application บนระบบปฏิบัติการมือถือเชื่อมโยงข้อมูลแต่ละองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการค้าการลงทุนในลักษณะ Online One-Stop Solutions โดยผู้ประกอบการสามารถค้นหาข้อมูลทุกอย่างที่ต้องการ เช่น การประกอบธุรกิจนำเข้า - ส่งออก มีขั้นตอนดำเนินการอย่างไร มีสิทธิประโยชน์ใดบ้างที่เหมาะสมกับสภาพธุรกิจของตน เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อเป็นการเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้ประกอบการในการลงทุนสร้างธุรกิจซึ่งจะช่วยสร้างรายได้ให้แก่ประเทศมากยิ่งขึ้น

จากที่ได้กล่าวมาจะเห็นได้ว่า “ทรัพยากรมนุษย์” เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่จะช่วยผลักดันให้การพัฒนาองค์กรประสบความสำเร็จได้ เช่นเดียวกับการพัฒนาประเทศของสาธารณรัฐสิงคโปร์ การจะนำแนวคิดที่เป็นนามธรรมต่าง ๆ แปรเปลี่ยนมาเป็นรูปธรรมเพื่อพัฒนาองค์กรได้ ต้องอาศัยบุคลากรที่มีศักยภาพในการ Think big, start small and act fast ดังนั้น การเริ่มต้นการพัฒนาองค์กร ควรเริ่มจากบุคลากรในองค์กร เช่น ให้ความสำคัญกับกลุ่มบุคลากรผู้มีศักยภาพอยู่แล้วโดยเปิดโอกาสให้ได้เข้าร่วมภารกิจที่สำคัญขององค์กร เพื่อช่วยผลักดันแนวคิดใหม่ ๆ ในการพัฒนาองค์กร รวมทั้งพัฒนาบุคลากรทั่วไปขององค์กรให้รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่สามารถมีส่วนช่วยพัฒนาองค์กรได้ ก็จะช่วยให้การพัฒนาองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กรมชลประทานในยุค Thailand 4.0

กิตติศักดิ์ พิทักษ์วงศ์

กรมชลประทาน

วิศวกรโยธาชำนาญการ

สาธารณรัฐสิงคโปร์ เป็นแบบอย่างในการการพัฒนาและการบริหารจัดการน้ำที่ดีมากประเทศหนึ่งของโลก โดยแม้มีข้อจำกัดหลาย ๆ ประการทั้งทางด้านภูมิประเทศและพื้นที่ แต่ในปัจจุบันสาธารณรัฐสิงคโปร์กำลังจะก้าวไปสู่ประเทศที่มีความมั่นคงด้านน้ำ โดยมีแผนยุทธศาสตร์ในระยะยาว 10 และ 20 ปี และมีการทบทวนแผนเป็นช่วง ๆ ซึ่งตลอดระยะเวลากว่า 50 ปี มีการวางแผนบริหารจัดการด้านน้ำ 4 ส่วนหลัก ๆ เพื่อให้การมีน้ำใช้อย่างยั่งยืน คือ

1. การเก็บน้ำในพื้นที่ โดยมีเครือข่ายระบบท่อ และระบบกักเก็บน้ำในทุกพื้นที่ของประเทศมารวมกันเพื่อนำไปผลิตน้ำประปา
2. การนำเข้าน้ำจากต่างประเทศ ซึ่งในอนาคตจะลดการพึ่งพาจากส่วนนี้ลงไป
3. การปรับปรุงคุณภาพน้ำแล้วกลับมาใช้ใหม่ ซึ่งใช้เทคโนโลยีขั้นสูงที่มีการสนับสนุนจากรัฐบาล
4. การผลิตน้ำประปาจากน้ำทะเล โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยที่สุดอันดับต้น ๆ ของโลก

นอกจากนี้ยังมีการบริหารจัดการน้ำที่ทันสมัยโดยใช้ดิจิทัล ที่ได้ชื่อว่าเป็น Smart City และ Smart Nation เช่น มีการใช้แอปพลิเคชันเพื่อเตือนภัยน้ำท่วมแบบ Real Time และมีการพยากรณ์ที่แม่นยำ เป็นต้น

สำหรับประเทศไทยมีเศรษฐกิจทั้งภาคอุตสาหกรรมและเกษตรกรรม โดยเฉพาะภาคเกษตรกรรมสามารถส่งออกสินค้าเกษตรเป็นอันดับต้น ๆ ของโลก เช่น ข้าว ยางพารา และมันสำปะหลัง เป็นต้น ซึ่งปัจจัยหลักในการทำให้ผลผลิตทางการเกษตรจะมากหรือน้อย คือน้ำจากอดีตถึงปัจจุบันประเทศไทยเผชิญทั้งอุทกภัยและภัยแล้งมามากมายในแต่ละปี ส่งผลกระทบต่อผลผลิตทางการเกษตรที่ได้ หน่วยงานที่สำคัญด้านน้ำอันดับต้น ๆ ของไทย คือ กรมชลประทาน ซึ่งสังกัดอยู่ในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีภารกิจหลักด้านน้ำ คือ พัฒนาแหล่งน้ำและเพิ่มพื้นที่ชลประทานตามศักยภาพของกลุ่มน้ำให้เกิดความสมดุล บริหารจัดการน้ำอย่างบูรณาการให้เพียงพอ ท่วถึง และเป็นธรรม ดำเนินการป้องกันและบรรเทาภัยอันเกิดจากน้ำและการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาและจัดการน้ำ จากภารกิจดังกล่าวจะเป็นการแก้ปัญหา น้ำได้อย่างยั่งยืน ซึ่งในปัจจุบัน กรมมีวิสัยทัศน์ที่จะปรับเปลี่ยนองค์กร ไปสู่องค์กรอัจฉริยะ โดยใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมด้านดิจิทัลมาใช้ในองค์กร ดังเช่นวิสัยทัศน์ของกรมชลประทาน คือ “กรมชลประทานเป็นองค์กรอัจฉริยะ ที่มุ่งสร้างความมั่นคงด้านน้ำ (Water Security) เพื่อเพิ่มคุณค่าการบริการ ภายในปี 2579” โดยกรมชลประทานจะเป็นองค์กรอัจฉริยะ แก้ไขปัญหาด้านน้ำด้วยการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประเทศในยุค Thailand 4.0 ซึ่งมีการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

มากขึ้น โดยเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนชาวไทย ให้ได้ผลสัมฤทธิ์ตามที่ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ตั้งไว้คือ มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน

การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประเทศในยุค Thailand 4.0 ของกรมชลประทานมียุทธศาสตร์และแผนที่เกี่ยวข้อง คือ การปรับเปลี่ยนองค์กรเป็น”องค์กรอัจฉริยะ” โดยการปรับเปลี่ยนองค์กรและบุคลากร ให้ทันสมัย มีการทำงานที่ตั้งอยู่บนฐานดิจิทัล (Digital Platform) ที่มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ (เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีก่อสร้าง หรือเทคโนโลยีด้านการจัดการ) มาปรับใช้ภายในองค์กรเพื่อการบริหารจัดการน้ำที่มีประสิทธิภาพ และทันสมัยต่อบริบทและสถานการณ์ในอนาคต ทั้งในมิติของระบบการทำงาน กระบวนการทำงาน การจัดการองค์ความรู้ขององค์กร และการพัฒนาศักยภาพบุคลากร เพื่อขับเคลื่อนให้ประเทศไทยมีความมั่นคงด้านน้ำ (Water Security) ซึ่งจะส่งผลให้การจัดหาแหล่งน้ำและตอบสนองต่อความต้องการน้ำของภาคส่วนต่าง ๆ ได้อย่างเพียงพอ ไม่ว่าจะเป็นภาคการเกษตร อุตสาหกรรม อุปโภคบริโภค และสิ่งแวดล้อม รวมถึงการสร้างควมยั่งยืน ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการใช้น้ำได้ ตามเป้าหมายและทิศทางยุทธศาสตร์ของแผนชาติ โดยการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประเทศในยุค Thailand 4.0 ของกรมชลประทาน มีการทั้งในส่วนของการพัฒนาคน องค์ความรู้ และวิธีการทำงานบนฐานดิจิทัลผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนไปสู่การเป็นองค์กรอัจฉริยะ โดยจะมีการพัฒนาและปรับปรุงภายในกรมชลประทาน ดังนี้

1. การพัฒนานวัตกรรมและองค์ความรู้ โดยองค์กรจะต้องมีการพัฒนาฐานองค์ความรู้ ที่จะสามารถนำมาต่อยอดในเรื่องต่าง ๆ ทั้งในมิติขององค์ความรู้ทางเทคนิคเฉพาะขององค์กร เช่น องค์ความรู้ในเรื่องของการพัฒนาแหล่งน้ำ การบริหารจัดการน้ำ ผ่านการพัฒนาคลังสมองสำหรับองค์กรและในมิติขององค์ความรู้ทางด้านการจัดการ ที่จะเข้ามาช่วยให้การทำงานต่าง ๆ ให้พัฒนามากยิ่งขึ้น ซึ่งรวมถึงการศึกษาและน่านวัตกรรมเข้ามาใช้อย่างเป็นระบบด้วย การมีฐานของนวัตกรรมและองค์ความรู้ที่เข้มแข็งนี้จะช่วยผลักดันการทำงานในส่วนอื่น ๆ ขององค์กรต่อไปได้

2. พัฒนาระบบการบริหารงานบนพื้นฐานดิจิทัล (Digital Platform) และการจัดการงานชลประทานในภาวะวิกฤติ โดยพัฒนาและปรับปรุงแนวทางการทำงาน ระบบงานเพื่อให้เอื้อต่อวัฒนธรรมการทำงาน โดยใช้ระบบดิจิทัล (Digital System) และส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาปรับปรุงระบบงานสู่ฐานดิจิทัลที่จะเอื้อการทำงานในส่วนต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ และรวดเร็วมากขึ้น การพัฒนา Application เพื่อเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ การหาแนวทางการปรับปรุงกฎหมายระเบียบ ที่อาจเป็นอุปสรรคต่อการทำงานในอนาคตต่อไป รวมถึงการคาดการณ์และการวางแผนแนวทางการทำงานเพื่อรองรับเหตุการณ์ที่ไม่คาดฝันในอนาคต โดยมุ่งเน้นการวางแผนการจัดการความเสี่ยงเพื่อรองรับสถานการณ์ต่าง ๆ และวางแผนแนวทางการทำงานให้สามารถดำเนินงานได้อย่างปกติต่อไป ซึ่งมีโครงการที่สำคัญดังนี้

- โครงการจัดระบบการทำงานบนพื้นฐานดิจิทัล เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ฐานข้อมูลด้านน้ำและองค์กร ระบบงานการปฏิบัติงานบริหารบุคคล งานสารบรรณ การรายงาน เป็นต้น

- โครงการพัฒนาซอฟต์แวร์ประยุกต์ (Application Software) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานบนพื้นฐานของดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. พัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อการบริหารจัดการน้ำเพื่อพัฒนาแหล่งน้ำและเพิ่มพื้นที่ชลประทาน ที่สอดคล้องกับแผนแม่บทและพัฒนาแหล่งน้ำ รวมถึงการดำเนินงานตามแผนการศึกษาต่าง ๆ ทั้งนี้ การดำเนินงานในส่วนนี้จะมุ่งเน้นไปที่การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมด้านชลประทานรูปแบบใหม่มาปรับใช้ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาแหล่งน้ำรูปแบบใหม่ และปรับปรุงแนวทางการบริหารจัดการน้ำ อันจะนำมาสู่การพัฒนาเป็นพื้นที่ชลประทานในอนาคตได้

4. พัฒนาประสิทธิภาพอาคารชลประทานด้วยระบบเทคโนโลยีเพื่อการบริหารจัดการน้ำที่ทันสมัย มุ่งเน้นการวางแผนและดำเนินการพัฒนาประสิทธิภาพอาคารชลประทานที่เหมาะสมตามผลการประเมินโครงการชลประทาน พร้อมดำเนินการบำรุงรักษาอาคารชลประทาน และระบบส่งน้ำที่อยู่ในสภาพทรุดโทรมให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาปรับใช้กับการบริหารจัดการน้ำให้ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการส่งและการระบายน้ำ เช่น โครงการยกระดับประสิทธิภาพเครื่องมือและขยายพื้นที่ในการตรวจสอบคุณภาพน้ำด้วยเทคโนโลยีดาวเทียมระยะไกล (Remote Sensing) เป็นต้น

5. พัฒนาระบบป้องกันความเสียหายและสนับสนุนการบรรเทาภัย อันเกิดจากน้ำ ต้องมีการปรับปรุงระบบการจัดการข้อมูลด้านน้ำให้ทันสมัย และเป็นแบบข้อมูลแบบเวลาจริง (Real Time) เพื่อการพัฒนาแบบจำลอง การคาดการณ์น้ำของกลุ่มน้ำ และปรับปรุงระบบแจ้งเตือนภัย พัฒนาระบบ ข้อมูลและศูนย์ปฏิบัติการน้ำอัจฉริยะทางด้านการจัดการน้ำที่จะเป็น หน่วยงานสำคัญในการตรวจสอบ วิเคราะห์ คาดการณ์ และแจ้งเตือน สถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึงในระดับพื้นที่ ซึ่งมี โครงการที่สำคัญ ดังนี้

- โครงการปรับปรุงฐานข้อมูลทางด้านน้ำและเครื่องมือในการ จัดเก็บข้อมูลที่เชื่อมโยงกันทั่วทั้งประเทศ
- โครงการพัฒนาเครือข่ายสื่อสาร และการส่งข้อมูล ที่เป็นข้อมูล แบบเวลาจริง (Real Time)
- โครงการพัฒนาศูนย์ปฏิบัติการน้ำอัจฉริยะ (Smart Water Operation Center: SWOC)
- โครงการพัฒนาระบบการวิเคราะห์ และคาดการณ์ข้อมูลผ่าน แบบจำลอง (Model)
- โครงการปรับปรุงระบบประมวลผล รายงานผล และประเมิน ความเสี่ยงระดับพื้นที่
- โครงการพัฒนาระบบคาดการณ์และแจ้งเตือนสถานการณ์น้ำ ระดับครัวเรือน (ระบบรับส่ง Application/Internet/SMS)

สำหรับโครงการเด่นของกรมชลประทานในปัจจุบันที่ขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์ในยุค Thailand 4.0 ที่เห็นเป็นรูปธรรมคือ ศูนย์ปฏิบัติการน้ำ

อัจฉริยะ (Smart Water Operation Center : SWOC) โดยศูนย์ปฏิบัติการน้ำอัจฉริยะนั้นเกิดขึ้นด้วยความตั้งใจของกรมชลประทาน ภายใต้กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ต้องการให้มีการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการบริหารจัดการน้ำของไทย เช่น กรมอุตุนิยมวิทยา สถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำและการเกษตร สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ กรมทรัพยากรน้ำ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย กรมอุทกศาสตร์ทหารเรือการประปานครหลวง การประปาส่วนภูมิภาค เป็นต้น โดยเชื่อมโยงและจัดทำเป็นฐานข้อมูลกลาง เป็นส่วนช่วยสนับสนุนการตัดสินใจเกี่ยวกับสถานการณ์น้ำของผู้บริหารประเทศได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็วและน่าเชื่อถือ รวมทั้งใช้เป็นศูนย์กลางนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการบริหารจัดการน้ำของไทยด้วย สำหรับส่วนประกอบของศูนย์ปฏิบัติการน้ำอัจฉริยะ ประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก คือ

1. ระบบข้อมูลบริหารจัดการน้ำซึ่งเป็นฐานข้อมูลกลาง ได้แก่ ข้อมูลโทรมาตรปริมาณน้ำฝน ปริมาณน้ำในลำน้ำธรรมชาติ ปริมาณน้ำในอ่างเก็บน้ำ ประตุระบายน้ำ ข้อมูลระบบส่งน้ำ/ระบบระบายน้ำทั้งประเทศ ทั้งที่เป็นสถิติ และ ข้อมูลแบบเวลาจริง (Real Time) รวมไปถึงฐานข้อมูลระบบแผนที่เกษตร (Agri-Map)

2. ระบบวิเคราะห์ข้อมูล โดยการประยุกต์แบบจำลองคณิตศาสตร์ (RID Model) กับระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (Management Information System : MIS) และระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support System : DSS) โดยทั้ง 2 ระบบ จะพยากรณ์และ

ให้ข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจแก่ผู้บริหารทั้งในด้านสถานการณ์น้ำและการจัดการความเสี่ยงที่มีผลกับเขื่อนและการบริหารจัดการน้ำให้มีประสิทธิภาพและน่าเชื่อถือ

3. ระบบการนำเสนอข้อมูลแบบบูรณาการ ประกอบด้วย 2 ส่วน แสดงผล คือส่วนแสดงผลการติดตามสถานการณ์น้ำข้อมูลแบบเวลาจริง (Real Time) จากกล้องวงจรปิดจากโครงการชลประทานทั่วประเทศ และ ส่วนแสดงข้อมูลจากระบบโทรมาตรทั่วประเทศ พร้อมทั้งมีการเชื่อมโยงข้อมูลจากทุกหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องด้านการบริหารจัดการน้ำและสำนักงานชลประทานที่ 1 - 17 ของกรมชลประทาน เข้าด้วยกันด้วยระบบการจัดการวิดีโอแสดงผลขนาดใหญ่ (Video Wall Management) และระบบประชุมทางไกลผ่านจอภาพ (Video Conference) เพื่อช่วยในการนำเสนอข้อมูลและสั่งการในการบริหารจัดการน้ำ สามารถดำเนินไปได้ อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ รวดเร็วและทันสถานการณ์ตลอดเวลาเมื่อมี อุทกภัยหรือภัยแล้ง

ศูนย์ปฏิบัติการน้ำอัจฉริยะถือเป็นจุดเริ่มต้นที่จะนำไปสู่กรมชลประทาน 4.0 (RID 4.0) โดยเป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุนนโยบาย Thailand 4.0 โดยใช้ดิจิทัลและนวัตกรรม เพราะมีการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการบริหารจัดการน้ำที่มีความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำขึ้น สามารถพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องเป็นก้าวไปสู่องค์กรอัจฉริยะ โดยในอนาคตการจะผลักดันองค์กรทั้งระบบให้ไปสู่องค์กรอัจฉริยะต้องใช้ความร่วมมือกันทุกภาคส่วน โดยต้องนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมก้าวข้ามปัญหาต่าง ๆ เช่นเดียวกับสาธารณรัฐสิงคโปร์ พร้อมทั้งต้องมีแผนต่อเนื่อง

ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อให้สำเร็จจุลวง ซึ่งท้ายสุดจะส่งผลให้เกิด
ประโยชน์ต่อประชาชนชาวไทย ได้อย่าง มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน

การพัฒนาระบบบริการทางการแพทย์อย่างมีประสิทธิภาพ และยั่งยืน : Smart Medical Services

จุฑารัตน์ ภูมิธนา
กรมการแพทย์

บทนำ

ในสถานการณ์ปัจจุบันซึ่งเต็มไปด้วยความเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม เศรษฐกิจ รวมทั้งทางการแพทย์และสาธารณสุข สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งขับเคลื่อนให้ประเทศชาติพัฒนาไปในทิศทางต่าง ๆ เพื่อให้คนในสังคมดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณภาพและมีความสุข ซึ่งหนึ่งในการสร้างความสุขคือการสร้างคุณภาพชีวิตและสุขภาพที่ดีให้กับประชาชน กรมการแพทย์ซึ่งสังกัดอยู่ภายใต้กระทรวงสาธารณสุข เป็นหน่วยงานที่มีความรับผิดชอบโดยตรงในการสร้างและถ่ายทอดองค์ความรู้ เทคโนโลยีทางการแพทย์ที่สมคุณค่า (Appropriated Medical Technology) เสริมสร้างความร่วมมือทางวิชาการและบริการทางการแพทย์ในทุกภาคส่วน (collaboration Center) เพื่อพัฒนาทางการแพทย์ของประเทศสู่มาตรฐานสากล ซึ่งการทำงานและวางแผนเพื่อขับเคลื่อนไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนนั้นไม่สามารถปรับเปลี่ยนเฉพาะบริบทของกรมการแพทย์เท่านั้น หากแต่ต้องปรับตัวให้เข้ากับบริบทของโลกประเทศ และสังคม ทั้งนี้รัฐบาลเองก็มีนโยบายในการขับเคลื่อนประเทศโดยใช้นวัตกรรม (Thailand4.0) นโยบายดังกล่าวได้ถูกนำมาใช้โดย

กระทรวงสาธารณสุขเพื่อพัฒนาให้การแพทย์และการสาธารณสุข
ขับเคลื่อนอย่างมีประสิทธิภาพ (MOPH 4.0) กรมการแพทย์ ประกอบด้วย
หน่วยงานย่อยจำนวนมาก ซึ่งแบ่งตามบทบาทและภาระหน้าที่ เช่น
สถาบันสิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ
เป็นหน่วยงานเฉพาะทางที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการดูแลผู้ป่วย/คนพิการ
ทางการเคลื่อนไหว สถาบันมะเร็งซึ่งมีทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด
ดังนั้น การวางแผนงานเพื่อทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบและมี
ประสิทธิภาพอย่างยั่งยืนจึงเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาระบบ
บริการทางการแพทย์ให้กับประชาชนคนไทย

ประเด็นความรู้/ประสบการณ์ที่ได้จากการฝึกอบรม

การพัฒนาประเทศไปสู่ smart nation นั้นไม่ใช่เรื่องที่สามารถ
เกิดขึ้นได้ภายในระยะเวลาอันสั้น เบื้องหลังความสำเร็จนั้นเต็มไปด้วย
รากฐานที่ดีในการพัฒนาคน พัฒนาระบบบริหารจัดการ/องค์ความรู้ และ
การพัฒนาแนวคิดอย่างยั่งยืน ดังเช่นการไปอบรมครั้งนี้ที่ประเทศ
สาธารณรัฐสิงคโปร์ มีจุดประสงค์เพื่อให้ผู้อบรมได้เรียนรู้เกี่ยวกับความเป็น
smart nation ในทุก ๆ ด้านของประเทศสาธารณรัฐสิงคโปร์ ซึ่งจุดเริ่มต้น
ที่สำคัญที่สุดคือการมีผู้นำที่ดีและความแข็งแกร่งทางความคิด มีแนวคิด
ในการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน มีความรอบรู้เกี่ยวกับประเทศของตนเอง
เกี่ยวกับจุดอ่อนและจุดแข็ง ประเทศสาธารณรัฐสิงคโปร์แม้ว่าจะเป็น
ประเทศเล็ก ๆ ที่แทบจะไม่มีทรัพยากรธรรมชาติอะไรรองรับการใช้ชีวิต
ของคนในประเทศ แต่ระบบการบริหารจัดการที่ดีกลับทำให้สิงคโปร์
กลายเป็นประเทศที่มีความเจริญมากที่สุดในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษาและเทคโนโลยี ในอดีตนั้นประเทศ
สาธารณรัฐสิงคโปร์เป็นประเทศที่มีพื้นฐานเศรษฐกิจไม่ตึก และมีความ
วุ่นวายของคนในสังคมเนื่องจากประกอบไปด้วยกลุ่มคนหลายเชื้อชาติ
(multiracial) ไม่ว่าจะเป็นชาวจีน อินเดีย และมาเลเซีย จึงทำให้เกิดความ
แตกต่างทางสังคมเกิดขึ้นในอดีต รวมทั้งปัญหาความขาดแคลนทรัพยากรที่
สำคัญ เช่นน้ำ เพื่อการอุปโภคและบริโภค ซึ่งในอดีตนั้นสิงคโปร์ต้องนำเข้า
น้ำจากประเทศมาเลเซีย แต่ปัจจุบันประเทศสิงคโปร์สามารถ กักเก็บและ
ผลิตน้ำเพื่อใช้ในประเทศได้ด้วยตัวเอง เป็นต้น ปัญหาต่าง ๆ ที่กล่าวมานั้น
ล้วนถูกแก้ไขด้วยระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืน โดยใน
การวางแผนเพื่อพัฒนาประเทศสาธารณรัฐสิงคโปร์นั้นจะประกอบด้วยการ
วางแผนระยะยาว (Master plan) ซึ่งเป็นแผนในระยะเวลา 50 ปีและถูก
นำมาทบทวนทุก ๆ 10 ปี นอกจากนี้ยังมีแผนระยะสั้น (concept plan)
อันเป็นแผนในระยะเวลา 20 ปี ที่ถูกนำมาทบทวนในทุก ๆ 5 ปี อีกด้วย
จึงทำให้แผนการพัฒนาดังกล่าวนั้นเป็นการวางแผนที่ครอบคลุม มีการ
ติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่องและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของประเทศ
และโลก ลักษณะของแผนงานดังกล่าวนี้ถูกนำไปใช้ในการวางระบบบริหาร
จัดการระบบต่าง ๆ อันเป็นพื้นฐานในการพัฒนาประเทศ เช่น การวางผังเมือง
การสร้างระบบการศึกษา ระบบการแพทย์และการสาธารณสุข สิ่งแวดล้อม
และการกำจัดของเสียและขยะ รวมทั้งระบบบริการขนส่งและบริการ
สาธารณะต่าง ๆ โดยเป็นการวางแผนอย่างบูรณาการ มีการวางแผนและ
ทำงานร่วมกันของทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ เอกชนและรัฐวิสาหกิจ
ต่าง ๆ ดังตัวอย่างของการบริหารจัดการพื้นที่อันจำกัดเพื่อรองรับการอยู่

อาศัยของประชากรในประเทศสาธารณรัฐสิงคโปร์ คือการที่รัฐบาลมีการจัดสรรบ้านพักให้กับประชาชน โดยจัดทำเป็นสัดส่วนที่มีโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญต่อการอยู่อาศัยและการใช้ชีวิต เช่น การจัดให้มี โรงเรียน สถานพยาบาล และพื้นที่สำหรับการพักผ่อนหย่อนใจต่าง ๆ ในแต่ละชุมชน โดยที่ไม่ละเลยเรื่องของการสร้างความสามัคคีของคนในชุมชนเพื่อไม่ให้เกิดความแตกแยก อันเนื่องจากความแตกต่างทางเชื้อชาติหรือฐานะ เป็นต้น ในส่วนของเทคโนโลยีกับการขับเคลื่อนประเทศนั้น สิงคโปร์ถือว่าเป็นตัวอย่างที่ดีในการใช้เทคโนโลยีมาเพื่อใช้พัฒนาคน พัฒนาประเทศ ไม่ว่าจะเป็นการนำเทคโนโลยีมาใช้ในระบบขนส่งสาธารณะ (Public transportation) โดยกระตุ้นให้คนในประเทศลดการใช้รถยนต์ส่วนตัว ด้วยกลวิธีในการทำให้ระบบขนส่งสาธารณะสะดวกต่อการใช้งาน ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และลดรอยต่อของการเดินทางและทำให้ทุกคนสามารถเข้าถึงบริการได้ รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้งานมากยิ่งขึ้น เช่น การสร้าง Application ที่มีชื่อว่า My transport ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันแบบreal-time ที่จะทำให้ผู้ใช้งานทราบเส้นทางการเดินทางรวมทั้งรู้รายละเอียดการเดินทางต่าง ๆ และการที่มีโครงสร้างพื้นฐานสำคัญในการอำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสารที่เป็นผู้พิการอีกด้วย และในส่วนของทางการแพทย์การสาธารณสุขนั้น ระบบการให้บริการจะแบ่งเป็นลำดับขั้นเพื่อลดความแออัดในการเข้ารับบริการในสถานพยาบาลใหญ่ ๆ เพียงอย่างเดียว โดยลำดับขั้นของการบริการจะเริ่มจากการที่มีการจัดสรรคลินิกในชุมชน (private clinic) เพื่อรักษาความเจ็บป่วยพื้นฐาน ต่อมาคือโรงพยาบาลชุมชน (community hospital)

ที่สามารถให้บริการพื้นฐานเทียบเท่าโรงพยาบาลขนาดใหญ่ และโรงพยาบาลขนาดใหญ่ที่ให้บริการขั้นสูง เป็นต้น ในส่วนของเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในระบบบริการทางการแพทย์หรือในโรงพยาบาล เช่น การใช้หุ่นยนต์เพื่อให้บริการในกระบวนการบางอย่างเพื่อทดแทนการใช้แรงงานคน ได้แก่ การขนส่งอาหารไปยังหอผู้ป่วยและ การส่งเอกสาร เป็นต้น รวมถึงระบบself service ในการลงทะเบียนเพื่อรับบริการ ลดระยะเวลาการรอคอย และ การใช้เทคโนโลยีเพื่อการส่งต่อผู้ป่วยฉุกเฉิน เป็นต้น ข้อคิดที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งที่ถือว่ามีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศคือระบบกฎหมายที่เข้มงวด และการปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันอย่างจริงจัง โดยแนวคิดสำคัญเกี่ยวกับการต่อสู้กับการคอร์รัปชันคือ หลักการ Fight – Corruption Pillars ซึ่งประกอบไปด้วย(1) strong law (2) effective enforcement (3) reliable and incorruptible judiciary และ (4) good governance ในประเทศสิงคโปร์นั้นมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งหน่วยงานดังกล่าวนี้ทำงานทั้งในทางเชิงรุกและเชิงรับ ร่วมกับการให้ความรู้ประชาชนและทำให้ประชาชนตระหนักถึงโทษและความเสียหายที่จะเกิดจากการทุจริต คอร์รัปชัน อีกด้วย และที่น่าสนใจเป็นอย่างยิ่งคือการปลูกฝังให้คนในประเทศมีความรักและภูมิใจในประเทศของตน เพื่อให้เกิดความรับผิดชอบร่วมกันในสังคม เพื่อรักษาประเทศให้เจริญรุ่งเรืองและคนในประเทศใช้ชีวิตอย่างมีความสุข

การประยุกต์ใช้ประเด็นความรู้สำคัญ เพื่อนำมาใช้ในการปรับเปลี่ยนและขับเคลื่อนและพัฒนาระบบการแพทย์ และการสาธารณสุขในประเทศไทย

จากการเรียนรู้แนวทางการพัฒนาประเทศสู่ Smart nation ของประเทศสิงคโปร์นั้น มีประเด็นที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขในประเทศไทย ซึ่งในปัจจุบันกรมการแพทย์มีการวางนโยบายและแผนการดำเนินงานที่ตอบรับกับบริบทของสังคมในประเทศไทย อยู่อย่างต่อเนื่อง ดังนั้นข้อคิดเห็นเพิ่มเติมจึงเป็นเรื่องของการพัฒนาระบบเทคโนโลยีและการทำงานร่วมกันอย่างไร้รอยต่อระหว่างหน่วยงาน เพื่อเพิ่มการเข้าถึงบริการทางการแพทย์ และการพัฒนาระบบการให้บริการ รวมถึงการจัดการองค์ความรู้ต่างๆ เช่น การสร้างแอปพลิเคชัน (application) เพื่อให้ข้อมูลรายละเอียดการรักษาและบริการของหน่วยงานในสังกัดกรมการแพทย์ เช่น smart application เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางและการติดต่อลดการรอคอยในสถานพยาบาล การสร้างฐานข้อมูลที่สำคัญและสามารถนำมาใช้ร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการประชาชน (Smart medical Data) รวมถึงการสร้างระบบการส่งต่อผู้ป่วยฉุกเฉินที่รวดเร็ว (Smart transfer) ด้วยการสร้างระบบ real-time และมีเครือข่ายที่รองรับการส่งต่อทั้งภาครัฐและเอกชนลดรอยต่อระหว่างหน่วยงานเพื่อประโยชน์สูงสุดผู้ป่วยในการได้รับการรักษาที่ทันทั่วถึง ลดอัตราการตายหรือพิการ และเนื่องจากกรมการแพทย์เป็นหน่วยงานที่ต้องพัฒนาและส่งต่อองค์ความรู้ การมีความร่วมมือที่ดีระหว่างหน่วยงาน (collaboration) ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงาน

รัฐบาล หน่วยงานเอกชน สถาบันการศึกษา รวมทั้งผู้ที่เป็นนักลงทุน จำเป็นต้องมีการทำงานร่วมกันเพื่อพัฒนานวัตกรรมทางการแพทย์ต่างๆ เพื่อรองรับระบบการป้องกัน รักษา และฟื้นฟู ผู้ป่วย เช่น การใช้เทคโนโลยีเพื่อลดระยะเวลาการรักษา หรือการนอนโรงพยาบาล การมีแอปพลิเคชันสำหรับ falling prevention หรือแม้แต่การสร้างองค์ความรู้ ผลิตภัณฑ์ที่น่าสนใจ ผ่าน smart phone ให้กับผู้สูงอายุได้เรียนรู้เกี่ยวกับการป้องกัน และดูแลตัวเองจากความเจ็บป่วยในด้านต่าง ๆ รวมถึงการสร้างนวัตกรรมประเภทหุ่นยนต์เพื่อนำมาใช้ในการแพทย์และการฟื้นฟูผู้ป่วย/คนพิการ ซึ่งในหลายประเทศได้มีการพัฒนาในส่วนนี้แล้วเป็นต้น นอกจากนี้ปัจจัยหนึ่งที่นำไปสู่การสร้างการสร้างความคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน คือการสร้างสุขภาพที่ดีให้กับประชาชน การสร้างชุมชนที่ดีจึงเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญในการดูแลสุขภาพของประชาชนในสังคมนั้น ๆ โดยในระยะเริ่มแรกนั้นอาจเป็นการสร้างโครงการที่ได้รับสนับสนุนจากทางหน่วยงานที่ทำงานร่วมกัน เพื่อจัดสรรโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุหรือคนพิการ การสร้างแนวคิดให้ประชาชนรักสุขภาพของตนเอง รักคนในครอบครัวและชุมชน โดยเป็นเสมือนการดูแลกันและกัน และระยะถัดมาจึงเปลี่ยนไปสู่การดูแลตนเองของคนในชุมชนนั้นภายใต้การติดตามจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ อย่างไรก็ตามในส่วนของการทุจริตคอร์รัปชันนั้น กรมการแพทย์ได้มีนโยบายในการงดรับของกำนัลหรือของขวัญ เพื่อเป็นการแสดงถึงการทำงานที่โปร่งใสไม่คำนึงถึงประโยชน์อันมิชอบ ซึ่งหากข้าราชการและผู้ปฏิบัติงานทุกคนเล็งเห็นความสำคัญของ

การทำงานด้วยความสุจริตก็จะทำให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตนเอง หน่วยงาน และสังคมอีกด้วย

บทสรุป

การพัฒนาที่ยั่งยืนนั้นประกอบไปด้วยปัจจัยสำคัญหลายด้าน ซึ่งการทำงานเพื่อมุ่งเป้าสู่ความสำเร็จบางอย่างอาจจะต้องมีการวางแผน และติดตามอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน การพัฒนาระบบบริการทางการแพทย์ให้มีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืนก็ไม่แตกต่างจากการพัฒนาระบบอื่น ๆ คือต้องมีการวางรากฐาน มีแผนงานที่ชัดเจน ติดตามผลได้ มีการทำงานร่วมกันจากทุกภาคส่วน และมีบุคลากรอันเป็นฟันเฟืองในการทำงานที่ดี รักษองค์กรและไม่เห็นประโยชน์ส่วนตน ไม่คอร์รัปชันหรือทุจริต เพื่อหาประโยชน์ส่วนตน ร่วมกันทำงานเพื่อประโยชน์ของประชาชนในการสร้างสุขภาพที่ดี ป้องกันการเจ็บป่วยของประชาชน ดูแล รักษาฟื้นฟูเมื่อเจ็บไข้ได้ป่วย รวมทั้งการก้าวทันโลกด้วยการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาเพื่อใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการทางด้านสุขภาพและองค์ความรู้แก่ประชาชนอีกด้วย

แนวทางการนำความรู้และประสบการณ์จากการอบรมมาประยุกต์ กับงานราชการ

เชาวนนท์ พิลานอน

วิศวกรโลหการ

กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่

จากการที่ได้มีโอกาสไปอบรมหลักสูตรดังกล่าว ต้องขอขอบพระคุณ และชื่นชมทางสำนักงาน ก.พ. เป็นอย่างสูงที่ได้จัดหลักสูตรการอบรมที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์สำหรับการทำงานในหน่วยงานราชการ ซึ่งจัดอบรมโดย Nanyang Technological Technology มหาวิทยาลัยชั้นนำในระดับสากล (QS World University Rankings, 2017) ซึ่งหลักสูตรการอบรมดังกล่าว นอกเหนือไปจากการรับฟังการบรรยายจากวิทยากรผู้มีความรู้และประสบการณ์ เช่น ศาตราจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาต่าง ๆ อดีตรัฐมนตรี ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานสำคัญ ยังมีโอกาสได้ไปศึกษาดูงานในสถานที่จริง ทราบถึงวิธีการนำแผนงานและกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติจริง ทำให้ผู้เข้าอบรมนำความรู้และประสบการณ์มาใช้ในการงานของตนเองได้ง่าย และเข้าใจในรายละเอียดเชิงลึกได้ดียิ่งขึ้น

สำหรับข้อเสนอการประยุกต์และปรับเปลี่ยนการทำงานของหน่วยงานราชการที่นำเสนอในบทความนี้ จะเน้นประเด็นไปที่ 2 ส่วนหลัก คือ ในส่วนของสำนักงาน ก.พ. และกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่

สำนักงาน ก.พ..

การลดขั้นตอนการดำเนินการสำหรับผู้ได้รับทุน

กระบวนการทำงานของ ก.พ. ที่เกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการสำหรับผู้ที่ได้รับทุนการฝึกอบรมใช้เวลาเนิ่นนานเกินไป กล่าวคือ ข้าราชการผู้ได้รับทุน จะต้องเดินทางไปยัง ก.พ. อย่างน้อยเป็นเวลา 3 วัน คือ วันปฐมนิเทศ วันทำสัญญา และวันรับเช็ค ข้อเสนอสำหรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว คือ สำนักงาน ก.พ. สามารถดำเนินกิจการข้างต้นให้แล้วเสร็จภายในวันเดียวได้หรือไม่ ซึ่งการเดินทางไปติดต่อราชการเป็นจำนวน 3 วัน ดังที่กล่าวไปข้างต้น จะพบว่า ข้าราชการที่ไปฝึกอบรมต้องเสียเวลาทำงานไปถึง 2 - 3 วัน หรือถ้าในมุมมองส่วนตัว ก็อาจจะเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เป็นต้น

เหตุผลที่เสนอข้อเสนอดังกล่าว เราไม่ได้ต้องการหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธการเข้าร่วมกิจกรรมตามที่สำนักงาน ก.พ. กำหนดขึ้น เราเต็มใจที่จะเข้าร่วมทุกกิจกรรมที่จัดขึ้น แต่อยากจะทำให้สำนักงาน ก.พ. กระชับเวลาการจัดกิจกรรมดังกล่าวให้สั้นลง ถึงแม้ไม่สามารถจัดภายในวันเดียวได้ ก็ลดให้เหลือ 2 วัน ก็ถือว่าประสบความสำเร็จในระดับหนึ่ง ยกตัวอย่างเช่น ขั้นตอนการรับเช็คอาจปรับปรุงระเบียบและวิธีการรับเงินโดยการโอนเข้าบัญชีแทน ทั้งนี้ขึ้นกับเงื่อนไขการปฏิบัติงานของผู้ที่เกี่ยวข้องด้วย

การให้เจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ. เข้าร่วมอบรมเต็มระยะเวลา การอบรม

การไปอบรมดังกล่าวมีเจ้าหน้าที่ ก.พ. ไปด้วยจำนวน 1 ท่าน เพื่ออำนวยความสะดวกและประสานงานในระหว่างการอบรม ณ ประเทศ

สิงคโปร์ นอกจากนี้แล้ว เจ้าหน้าที่ดังกล่าวยังได้เข้าร่วมอบรมกับข้าราชการคนอื่นในหลักสูตรดังกล่าวด้วย ซึ่งถือว่าเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง แต่เป็นที่น่าเสียดาย ที่เจ้าหน้าที่ ก.พ. มีเวลาอบรมเพียง 1 สัปดาห์ ก็เดินทางกลับ โดยส่วนตัวแล้ว มีความคิดว่า ควรที่จะให้เจ้าหน้าที่ ก.พ. ร่วมอบรมตลอดหลักสูตร หน่วยงานที่ได้ประโยชน์มากที่สุดย่อมเป็น ก.พ. เพราะได้ส่งเจ้าหน้าที่เข้าร่วมหลักสูตรที่ดี และเมื่อสำเร็จแล้วสามารถนำความรู้ดังกล่าวกลับมาพัฒนาหน่วยงานได้ในที่สุด และอีกทั้งยังเป็นการประเมินหลักสูตรในมุมมองของหน่วยงานผู้จัดสรรทุน

การเพิ่มหรือขยายหลักสูตรการอบรมที่เน้นความรู้เฉพาะทาง

สำหรับการอบรมในครั้งนี้ ถือว่าเป็นการอบรมในภาพกว้างของการพัฒนาประเทศในหลากหลายมิติ ของประเทศสิงคโปร์ ซึ่งค่อนข้างมีเนื้อหาที่หลากหลาย ประเด็นที่สำคัญที่ได้จากการอบรมในครั้งนี้ เช่น การพัฒนาระบบขนส่งมวลชน การป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน การบริการจัดการทรัพยากรน้ำ และการออกแบบผังเมือง เป็นต้น ซึ่งในหลาย ๆ ประเด็นก็ไม่ได้ตรงกับสายการปฏิบัติงานของข้าราชการที่ไปฝึกอบรมในครั้งนี้ ดังนั้น ถ้าเป็นไปได้ สำนักงาน ก.พ. ควรจัดหลักสูตรการอบรมเฉพาะทางขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับข้าราชการที่กำลังปฏิบัติงานในสายงานนั้น ๆ เช่น การฝึกอบรมสำหรับข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสายงานเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม การฝึกอบรมให้กับข้าราชการที่ปฏิบัติงานในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เป็นต้น

การบริหารจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน (Logistics and Supply chain Management) ก็เป็นอีกหนึ่งหัวข้อการอบรมที่น่าสนใจ

ปัจจุบันประเทศไทยมี แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย ฉบับที่ 3 (2560-2564) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560) ซึ่งกำลังดำเนินการอยู่ในขณะนี้ ซึ่งจากแผนดังกล่าว มีหลายกระทรวงที่รับผิดชอบร่วมกัน เช่น กระทรวงอุตสาหกรรม กระทรวงคมนาคม กระทรวงเกษตร กระทรวงพาณิชย์ สำนักงานคณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และอีกหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาระบบโลจิสติกส์ มีหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ปัญหาหนึ่งที่พบระหว่างหน่วยงานคือ การบูรณาการทำงานร่วมกัน (Collaboration) ระหว่างหน่วยงาน และบางหน่วยงานยังขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในสาขานี้ จึงควรมีการอบรมและศึกษาดูงานการพัฒนาระบบโลจิสติกส์จากประเทศชั้นนำ เช่น สาธารณรัฐเยอรมันนี ประเทศที่ได้ชื่อว่ามีประสิทธิภาพในการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ดีที่สุดในโลก (World Bank, 2016) สหราชอาณาจักร และฟินแลนด์ เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม อาจจะมีบางคนโต้แย้งในประเด็นที่ว่า สำนักงาน ก.พ. ได้จัดสรรทุนการฝึกอบรมหรือทุนการศึกษาให้กับหน่วยงานต่าง ๆ เป็นประจำอยู่แล้ว เพราะฉะนั้น จึงเป็นหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานที่จะต้องไปจัดสรรทุนให้บุคลากรในหน่วยงานไปศึกษาต่อหรืออบรมเพิ่มเติมเอง แต่อย่างที่ได้กล่าวไปข้างต้น ถ้าให้แต่ละหน่วยงานไปดำเนินการเอง การบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐจะไม่เกิดขึ้น เพราะฉะนั้น สำนักงาน ก.พ. ควรเป็นเจ้าภาพในการฝึกอบรมที่เน้นเฉพาะทางขึ้น โดยส่วนตัวแล้ว

ถ้าสำนักงาน ก.พ. มีแนวคิดที่จะจัดโครงการหรือหลักสูตรการฝึกอบรม ที่เกี่ยวกับ Logistics and Supply Chain Management มีความยินดีเป็นอย่างยิ่งที่จะช่วยเหลือสำนักงาน ก.พ. ในการติดต่อหลักสูตรที่เป็นมาตรฐานสากล รวมถึงสถานที่ฝึกอบรมชั้นนำทั้งในและต่างประเทศ

กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่

การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของกรม

เนื่องด้วย กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ (ก.พ.ร.) ได้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการดำเนินงานภายในของกรม รวมทั้งมีการจัดตั้งหน่วยงานใหม่เพิ่มเติม โดยเพิ่มภารกิจที่เน้นการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีที่เกี่ยวกับวัตถุดิบเป็นหลัก แต่อย่างไรก็ตาม เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ได้ปรับโครงสร้างใหม่ อีกทั้งบุคลากรบางส่วนได้ปรับเปลี่ยนภารกิจจากเดิมที่เน้นกำกับ และควบคุมสถานประกอบการเป็นหลัก มาสู่งานในลักษณะการวิจัย และพัฒนานวัตกรรม รวมถึงแผนยุทธศาสตร์ปัจจุบันยังมียางบางส่วนที่ได้ถูกปรับเปลี่ยนให้เป็นภารกิจของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมอยู่ ดังนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การดำเนินงานของกรมใหม่ รวมทั้งแผนการดำเนินงานทั้งในระยะสั้น กลาง ยาว เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจน ที่สอดคล้องกับภารกิจใหม่ที่ได้รับมอบหมาย และสอดคล้องกับภาพรวมของนโยบายรัฐบาลและกระทรวง ซึ่งสามารถให้รายละเอียดของเหตุผลประกอบแนวคิดการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ดังนี้

เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานของ ก.พ.ร. ให้มีความชัดเจน สามารถจัดลำดับ ระดับความสำคัญของงานในการปฏิบัติ ว่าสิ่งไหน

เป็นงานที่มีความสำคัญ ต้องเร่งดำเนินการก่อนเป็นลำดับแรก รวมถึงแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าวจะถูกนำมาวิเคราะห์และเปรียบเทียบกับทรัพยากรที่มีอยู่ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ รวมถึงบุคลากร ว่าเพียงพอและสามารถตอบสนองต่อการวิจัย ทดลอง และพัฒนาได้อย่างเหมาะสมหรือไม่

เพื่อปรับทัศนคติในการดำเนินงานของบุคลากรให้ไปในทิศทางเดียวกัน ยกตัวอย่าง เช่น เรามักจะพบคำสำคัญคำหนึ่ง คือ นวัตกรรมที่ปรากฏอยู่ในชื่อกอง แผนงาน ภารกิจ ดังที่ทราบกันดี แต่ความเข้าใจความหมายที่แท้จริงต่อคำว่า นวัตกรรม ของแต่ละคนย่อมจะแตกต่างกัน เพราะฉะนั้น จึงจำเป็นที่จะต้องนิยามความหมาย กรอบการดำเนินงานให้มีความเข้าใจที่ตรงกัน และกำหนดเป็นเป้าหมายที่ชัด 654 เจนตามวิสัยทัศน์และนโยบายจากผู้บริหาร หรืออีกตัวอย่างหนึ่งที่น่าสนใจเช่นกัน คือ นโยบายประเทศไทย 4.0 หรือ ระบบราชการ 4.0 เองก็ดี ซึ่งหลายคนก็อาจจะยังไม่ทราบว่าขอบเขตและเป้าหมายที่แท้จริงของนโยบายนี้คืออะไร ทำแค่ไหนถึงจะเรียกว่าระบบราชการ 4.0 การที่ข้าราชการและพนักงานมีคอมพิวเตอร์ใช้และสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ทุกคน สามารถอนุมานว่าเป็นระบบราชการ 4.0 ได้หรือไม่ ตรงจุดนี้เป็นประเด็นสำคัญที่จะอธิบายและกำหนดทิศทางการพัฒนาให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น รวมถึงการกำหนด KPI เพื่อชี้วัดความสำเร็จ

เนื่องจากภารกิจใหม่บางส่วนของ ก.พ.ร. มีลักษณะไปซ้อนทับและคาบเกี่ยวในหลายส่วนงาน เช่น กองนวัตกรรมวัสดุและอุตสาหกรรมต่อเนื่อง และกองบริหารจัดการวัสดุอุตสาหกรรม เพราะฉะนั้น การจัดทำแผนยุทธศาสตร์นั้น จะเป็นการกำหนดขอบเขตที่ชัดเจนระหว่าง

หน่วยงาน หรืองานบางส่วนอาจจะปรับแผนการดำเนินงานในลักษณะการร่วมกันระหว่าง 2 หน่วยงาน

เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการอย่างแท้จริง การจัดทำแผนยุทธศาสตร์นั้น ควรเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสและรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้เสียทุก ๆ ฝ่าย ซึ่งจะส่งผลให้แผนยุทธศาสตร์ตรงตามความต้องการของผู้ประกอบการอย่างแท้จริง

สิ่งสำคัญประการหนึ่งที่ได้เรียนรู้จากการอบรมครั้งนี้ที่อาจจะนำมาประยุกต์สำหรับการจัดทำยุทธศาสตร์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ ประเทศสิงคโปร์มีการกำหนดแผนการพัฒนาประเทศที่ดีและเป็นระบบมาก โดยเริ่มจาก Concept Plan ที่กำหนดทิศทางในกรอบกว้าง ๆ สำหรับการพัฒนาประเทศไว้ 40 - 50 ปีล่วงหน้า หรืออาจจะสรุปได้ว่า Concept Plan คือสิ่งที่ประเทศสิงคโปร์ต้องการที่จะเห็นและเป็นในอนาคตข้างหน้า ถัดจากนั้นจาก Concept Plan ก็จะถูกถ่ายทอดเป็น Master Plan ที่จะกำหนดรายละเอียดให้ชัดเจนมากขึ้น โดยระยะเวลาของ Master Plan อยู่ที่ระยะเวลา 10 - 15 ปี แต่ Master Plan ก็จะถูกกำหนดให้มีการ Update and Review ทุก ๆ 5 ปี ส่วนขั้นตอนการนำ Master Plan สู่การปฏิบัติจริงนั้น จะถูกกำหนดเป็น Strategic Plan and Action Plan ที่แต่ละหน่วยงานที่รับผิดชอบต้องจัดทำแผนดังกล่าวเพื่อให้สอดคล้องกับ Concept Plan and Master Plan ซึ่งตรงจุดนี้เป็นจุดที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการจัดทำแผนงานของกรมได้

เราได้เรียนรู้แนวความคิดสำหรับการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ (Strategic Plan and Action Plan) ของหน่วยงานจากการอบรมในครั้งนี้ มีรายละเอียดดังนี้

1. การระบุความต้องการทั้งหมดขององค์กร (Identify the Overall Purpose of Organisation) โดยในรายละเอียด ต้องสามารถบ่งบอกถึงคุณค่าขององค์กร (Core Values) พันธกิจ (Mission) และวิสัยทัศน์ (Vision) ของหน่วยงานได้ว่าในอนาคตจะก้าวเดินไปในทิศทางใด

2. การวิเคราะห์สภาวะปัจจุบันขององค์กร (Analyzing the Organization Context) การประเมินปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อองค์กร โดยใช้ PESTLE's Model ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมิน คือ อุปสรรค (Threats) และโอกาส (Opportunities) ขณะที่ปัจจัยภายในขององค์กรจะถูกประเมินโดยใช้ (Balanced Business Scorecard : BBS) ผลลัพธ์ที่ได้ คือ จุดอ่อน (Weaknesses) และจุดแข็ง (Strengths)

3. การพัฒนากลยุทธ์ที่สอดคล้องกับบริบทขององค์กร (Developing the Organizational Strategy) โดยใช้แนวคิด “Think Big, Start Small, and Act Fast” ซึ่งเป็นหัวใจหลักของการจัดทำกลยุทธ์ขององค์กร โดยมีรายละเอียดของแต่ละคำสำคัญดังนี้ Think Big หมายความว่า แผนกลยุทธ์ที่จัดทำขึ้นต้องมีความสอดคล้องกันนโยบายสำคัญของรัฐบาล ส่วน Start Small ต้องเริ่มในจุดที่เล็กก่อนเมื่อประสบผลสำเร็จแล้วจึงขยายไปสู่ส่วนอื่น ๆ ต่อไป สุดท้าย Act Fast ต้องมีความพร้อมและสามารถดำเนินการได้ทันที

4. การกำหนดตัวชี้วัด (Key Performance Indicators: KPI) เพื่อประเมินความสำเร็จของแผนยุทธศาสตร์ โดยควรกำหนดให้มีตัวชี้วัดทั้งเชิงปริมาณ (Output) และคุณภาพ (Outcome) ซึ่งตอนที่เรามีโอกาสนำเสนอโครงการเพื่อปรับปรุงกระบวนการพัฒนาหน่วยงานระหว่างกระบวนการนั้น มีคำถามสำคัญจากวิทยากรที่ถามผู้เข้าอบรม คือ เราจะทราบได้อย่างไรว่า โครงการที่เรา กำลังดำเนินการนั้นจะประสบผลสำเร็จหรือไม่ ผลที่ได้ระหว่างก่อนดำเนินการและหลังดำเนินการเป็นอย่างไร อีกทั้งมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า เราควรมีข้อมูลสนับสนุนในเชิงสถิติก่อนและหลังก่อนดำเนินโครงการ เพื่อชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นของการดำเนินโครงการ และหลังจากที่จบโครงการแล้วผลที่ได้ดีขึ้นหรือไม่ ตลอดจนการประเมินผลในภาพรวมของ Concept Plan, Master Plan, Strategic Plan

5. การกำหนดแผนระยะยาว หรือแผนในอนาคต (Future Organization Strategy) ที่ต่อเนื่องจากแผนปัจจุบัน

การพัฒนาระบบการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานราชการ (Performance Management) ด้วยระบบการประเมินแบบรอบทิศทาง (Three Hundred and Sixty Degree Appraisal)

ระบบการประเมินที่เสนอนี้ ค่อนข้างเป็นระบบการประเมินสมัยใหม่ แต่วิธีการเช่นนี้ เป็นวิธีการที่นิยมแพร่หลายในบริษัทชั้นนำในระดับโลก (Baldassarre and Finken, 2015) เช่น General Electric (GE), Accenture, and Cargill เป็นต้น รูปแบบการประเมินแบบนี้ไม่เพียงแต่ให้หัวหน้างานตามระดับสายงานเป็นผู้ประเมิน ซึ่งเป็นรูปแบบเก่าที่ปฏิบัติกันมานาน

แต่ยังเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ สามารถประเมินได้อีกด้วย เช่น ผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ที่มารับบริการ เป็นต้น

โดยแนวคิดนี้ เชื่อว่า ผู้ที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ต้องเป็นที่ยอมรับและแสดงให้เห็นที่ประจักษ์แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุก ๆ ฝ่าย นอกจากนี้ยังเป็นการแก้ปัญหาความล่าเอียงจากการประเมินที่เกิดขึ้น ซึ่งหลายคนอาจจะมองว่าถ้าทำตัวดีให้หัวหน้างานชื่นชอบ ถึงแม้ว่า Low performance ก็อาจจะได้รับการประเมินในระดับดีกว่าข้าราชการคนอื่น ๆ โดยที่พนักงานหรือข้าราชการที่ปฏิบัติงานต้องปรับสมดุลตัวเองในหลายมิติเพิ่มมากขึ้น เช่น แต่เดิมมุ่งเน้นการปฏิบัติงานสนองตอบต่อหัวหน้างานเพียงอย่างเดียว ต้องปรับตัวเพื่อทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานมากขึ้น ซึ่งจะสามารถสร้างการทำงานร่วมกันเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือในกรณีที่ข้าราชการผู้ที่ให้บริการแก่บุคคลอื่น ต้องให้บริการด้วยคุณภาพที่ดี สามารถสร้างความประทับใจให้ผู้รับบริการได้ นอกจากนี้ การปฏิบัติของหัวหน้าต่อลูกน้องก็เช่นกัน ต้องให้เกียรติและมีความเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน จากทั้งหมดอาจสรุปได้ว่า วิธีการประเมินแบบใหม่นี้สามารถสร้างการประสานการทำงานที่สมดุลและมีประสิทธิภาพในหลาย ๆ ระดับ ทั้งในสายการบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ที่มารับบริการเองก็ดี

แต่อย่างไรก็ตาม ประเด็นที่เสนอนี้เป็นเพียงแนวคิด ซึ่งแน่นอนว่า บางส่วนก็อาจจะเห็นด้วย ขณะที่ข้าราชการจำนวนมากที่คุ้นชินกับระบบเก่าและไม่สามารถปรับเปลี่ยนให้ทันโลกยุคโลกาภิวัตน์ได้ ก็คงไม่เห็นด้วย อาจจะโต้แย้งในประเด็นที่ว่า การประเมินแบบนี้อาจส่งผลให้ลูกน้อง

ไม่เคารพหัวหน้า เพราะลูกน้องมีสิทธิประเมินหัวหน้าได้ หรือการที่ข้าราชการบางส่วนมีการฮั้วกันกับผู้รับบริการเพื่อให้ตัวเองได้รับการประเมินที่ดี ประเด็นปัญหาเหล่านี้ก็นับเป็นความท้าทายที่เราต้องเอาชนะอุปสรรคให้ได้ ซึ่งในรายละเอียดการดำเนินการจริง ต้องไปศึกษาในรายละเอียดเพิ่มเติม ว่าควรให้น้ำหนักแต่ละส่วนเท่าไร หัวหน้างานยังคงเป็นสัดส่วนที่มากที่สุด เพื่อรักษาระบบการบังคับบัญชาไว้ รูปแบบการประเมินของผู้รับบริการภายนอก (External Stakeholder) ควรมีรูปแบบอย่างไร และสุดท้ายแล้วไม่ควรกำหนดเป็นรูปแบบเดียวสำหรับการประเมิน หมายความว่าควรเปิดโอกาสให้ข้าราชการมีสิทธิเลือกรูปแบบการประเมินที่คิดว่าเหมาะสมกับตัวเอง ทั้งรูปแบบเก่าและรูปแบบใหม่ ถ้าเรามั่นใจว่ารูปแบบใหม่ที่พัฒนาขึ้นนั้น ดีกว่ารูปแบบเดิมที่เคยปฏิบัติกันมา ข้าราชการส่วนมากก็เปลี่ยนมาใช้ระบบใหม่ในที่สุด

การจัดสุขภาพผู้สูงอายุด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม

นพ.นิธิรัตน์ บุญตานนท์
นายแพทย์ชำนาญการ
กรมอนามัย

ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ (Completed aged society) ในปี พ.ศ. 2564 ทำให้รัฐบาลและทุกภาคส่วนในประเทศต้องให้ความสนใจและวางแผนเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม สาธารณสุข สาธารณูปโภค การขนส่งมวลชน สิ่งแวดล้อม เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือแม้แต่ด้านเศรษฐกิจ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุให้อยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

กรมอนามัย เป็นหน่วยงานสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ที่มีพันธกิจในการอภิบาลระบบส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีผลต่อสุขภาพผู้สูงอายุและประชาชนทุกกลุ่มวัยโดยตรง ในหลายปีที่ผ่านมา กรมอนามัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดกิจกรรมเพื่อการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุหลายกิจกรรม อาทิ ระบบการดูแลผู้สูงอายุระยะยาว (Long Term Care : LTC) การฝึกอบรมผู้จัดการระบบและผู้ดูแลผู้สูงอายุ (Care Manager: CM, Care Giver : CG) การป้องกันภาวะสมองเสื่อมและหกล้มในผู้สูงอายุ การส่งเสริมกิจกรรม ทางกาย สมุดบันทึกสุขภาพผู้สูงอายุ การดูแลทันตสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุ และการดำเนินงานเมืองที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุ (Age-friendly city) ซึ่งล้วนเป็นกิจกรรมที่ทำโดยผ่านความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค

ส่วนท้องถิ่น และความร่วมมือจากองค์กรภาคเอกชน เพื่อเป้าหมาย การส่งเสริมผู้สูงอายุไทยให้เป็นหลักชัยของสังคม

จากการฝึกอบรมหลักสูตร Competency based development ประเด็น Digital literacy, Innovation และ Collaboration จาก Nanyang Technological University ประเทศสาธารณรัฐสิงคโปร์ พบว่ารัฐบาล ของสาธารณรัฐสิงคโปร์มีการวางแผนการพัฒนาประเทศ เพื่รองรับสังคม ผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่องมาเป็นเวลานาน โดยมีการวางโครงสร้างพื้นฐาน ทั้งด้านที่อยู่อาศัย การขนส่งมวลชน สิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งแวดล้อม รวมไปถึงการบริการภาครัฐและเอกชนให้มีลักษณะเป็นมิตรสำหรับ ผู้รับบริการ (User - friendly environment) เพื่อให้ประชาชนทุกคน ในประเทศ ได้รับความสะดวกในการใช้ชีวิตประจำวัน ซึ่งส่งผลต่อการ พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน และการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของ ประเทศอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ สาธารณรัฐสิงคโปร์ยังใช้เทคโนโลยี สารสนเทศเข้ามาอำนวยความสะดวกในการดำเนินชีวิตของประชาชน บริการสุขภาพ และการสร้างสรรค์นวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง อาทิ การจัด สถานบริการสาธารณสุขให้สะดวกต่อการเข้าถึง โดยมีระบบขนส่งมวลชนที่มี สถานีอยู่ใกล้เคียงหน่วยบริการ เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายสำหรับการ การเดินทางของผู้ป่วย การปรับปรุงสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลให้ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยเฉพาะผู้สูงอายุ เช่น มีคลินิก ผู้สูงอายุแยกเฉพาะ การจัดพื้นที่ห้องตรวจให้สามารถนำเก้าอี้เข็นเข้ามารับ บริการได้โดยง่าย การนำนวัตกรรมสุขภาพมาช่วยตรวจวิเคราะห์ความ ผิดปกติของทั้งผู้ป่วยในโรงพยาบาล และผู้สูงอายุที่พักอาศัยอยู่ที่บ้าน

หรือการพัฒนา Mobile application ด้านสุขภาพ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการสุขภาพทั้งในกรณีปกติ และภาวะฉุกเฉิน

การจัดการสุขภาพผู้สูงอายุในประเทศไทยตามประเด็นการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ที่มุ่งเน้นการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม (Value-based economy) จึงต้องมีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมเข้ามาบูรณาการกับความรู้และทักษะทางการแพทย์และสาธารณสุข เพื่อปรับปรุงบริการสุขภาพผู้สูงอายุไปสู่ High value services เพื่อผลักดันประเทศไทยเป็น Medical hub ของอาเซียน ส่งเสริมให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีอายุคาดเฉลี่ยเมื่อแรกเกิดยาวนานขึ้น โดยแบ่งการจัดการออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. การจัดการสุขภาพผู้สูงอายุส่วนกลาง เป็นการพัฒนาระบบการจัดการสุขภาพผู้สูงอายุในระดับนโยบายและยุทธศาสตร์ เพื่อวางแผนการพัฒนาให้ครอบคลุมทั้งประเทศ โดยแบ่งเป็นประเด็น ดังนี้

- จัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อการจัดการสุขภาพผู้สูงอายุ (Strategic plan for elderly health) โดยบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในกระทรวงสาธารณสุขที่ดูแลรับผิดชอบประเด็นสุขภาพต่าง ๆ และหน่วยงานภายนอกกระทรวงสาธารณสุขที่ดูแลรับผิดชอบประเด็นที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ มาร่วมกันพิจารณาประเด็นปัญหา และแนวทางการพัฒนาร่วมกัน ซึ่งจะเป็นการบูรณาการความร่วมมือเพื่อการดูแลผู้สูงอายุอย่างรอบด้าน ต่างจากเดิมที่แต่ละหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจของตน ทำให้มีความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงานอยู่บ้าง ซึ่งท้ายที่สุดแล้วแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าวจะเป็นคู่มือใน

การดำเนินงานจัดการสุขภาพผู้สูงอายุ และทำให้เกิดการบูรณาการทรัพยากรในประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- ส่งเสริมการลงทุนระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุภายใต้ความร่วมมือแบบ Public Private Partnership (PPP) เนื่องจากข้อจำกัดด้านงบประมาณ และทักษะในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งทำให้การวางแผนต่างๆ ก้าวไม่ทันเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนั้น การส่งเสริมการลงทุนแบบ PPP จะเป็นรูปแบบที่สามารถทำให้ภาครัฐสามารถดูแลสุขภาพผู้สูงอายุผ่านการลงทุน และทักษะเฉพาะด้านขององค์กรเอกชน เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีของกลุ่มเป้าหมายได้

- การพัฒนา Smart services ต่าง ๆ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์ อาทิ การนำ Internet of Things (IoT) เข้ามาใช้ในการบ้านของผู้สูงอายุ เพื่อปรับปรุงบ้านเป็น Smart home ซึ่งสามารถตรวจวิเคราะห์ความผิดปกติของการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุในบ้าน และส่งสัญญาณเตือนไปยังศูนย์บริการ เพื่อให้สามารถช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาสุขภาพได้ทันทั่วทั้งที่ การพัฒนา Smart device ต่างๆ อาทิ Wearable device กลุ่มนาฬิกาอัจฉริยะ ซึ่งทำให้ผู้สวมใส่สามารถทราบและติดตามภาวะสุขภาพของตนเองได้ และการพัฒนา Smart hospital ที่เหนือกว่าการเป็น Age-friendly hospital เพื่อการเข้าถึงบริการของผู้สูงอายุและประชาชนทุกกลุ่มวัยได้ด้วยเทคโนโลยี อาทิ การนัดหมายผ่านระบบออนไลน์ การใช้ Indoor censer ในการนำทางภายในโรงพยาบาล หรือการมีระบบเตือนและติดตามการรับประทานยาของผู้ป่วย รวมไปถึง

การสร้างระบบ Personal health records (PHR) เพื่อการบันทึกข้อมูลสุขภาพตนเองของประชาชนในระบบดิจิทัล และระบบ Electronic medical records (EMR) ที่สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลสุขภาพระหว่างหน่วยบริการสาธารณสุข ตลอดจนการพัฒนา ระบบ Telemedicine และ Electronic medical consultant เพื่อการรักษาพยาบาลที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

- จัดตั้งศูนย์ส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและผู้พิการ เพื่อให้มีหน่วยบริการเฉพาะด้านสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ โดยครอบคลุมทั้งด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกัน การรักษาโรค และการฟื้นฟูสุขภาพ รวมไปถึงจนถึงการจัดการสิ่งแวดล้อมตามบริบทของพื้นที่ที่ผู้สูงอายุอาศัยอยู่ โดยมีบทบาทในการดูแลผู้สูงอายุตั้งแต่ยังมีสุขภาพดี ไปจนถึงผู้สูงอายุในระยะสุดท้าย เพื่อให้จากโลกนี้ไปอย่างมีคุณค่า

- ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ซึ่งเป็นนโยบายการพัฒนาประเทศไทยให้มี บริการ Medical tourism โดยเน้นกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้สูงอายุต่างชาติ ให้เข้ามาใช้บริการสุขภาพในประเทศ ทั้งการส่งเสริมสุขภาพ ตรวจสุขภาพ การรักษาโรค รวมไปถึงการฟื้นฟูสุขภาพในรูปแบบต่างๆ อันจะเป็นวิธีในการสร้างรายได้ให้กับประเทศ และส่งเสริมการเป็น Asian medical hub ของประเทศไทยได้อย่างดี

- ส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรม แบ่งออกเป็น

การพัฒนานวัตกรรมสุขภาพ ด้วยการลงทุนทั้งจากภาครัฐและเอกชนในการคิดค้นนวัตกรรมสุขภาพที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต นำมาทดลองใช้ ปรับปรุง และนำออกสู่การใช้งานจริงสำหรับประชาชน

ทั่วไป ทั้งนวัตกรรมในรูปแบบกิจกรรมที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ และ นวัตกรรมในการตรวจวิเคราะห์ และการรักษาโรค

การพัฒนาอาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ โดยเฉพาะกลุ่ม สมุนไพรไทย ซึ่งมีสรรพคุณหลากหลายด้าน ด้วยการพัฒนาและลงทุนด้านการวิจัยอาหารและผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ให้มีคุณสมบัติในการชะลอวัย ส่งเสริม สุขภาพ และรักษาโรค พร้อมกับประสานความร่วมมือกับหน่วยงานด้านการส่งออก เพื่อการนำผลิตภัณฑ์สุขภาพต่าง ๆ ออกจำหน่ายสู่ตลาดโลก ต่อไป

การผลิตหุ่นยนต์สำหรับผู้สูงอายุ ทั้งที่ใช้เพื่อการดูแล ตรวจสอบ ติดตามผู้สูงอายุในบ้าน หุ่นยนต์ที่ใช้เพื่อการรักษาพยาบาล และหุ่นยนต์ที่ใช้เพื่อการฟื้นฟูสุขภาพของผู้สูงอายุ

2. การจัดการสุขภาพผู้สูงอายุระดับชุมชน และส่วนบุคคล
เป็นการพัฒนาระบบการจัดการสุขภาพผู้สูงอายุในระดับการปฏิบัติ ให้สามารถจัดการสุขภาพผู้สูงอายุรายบุคคลให้เกิดประสิทธิผลตามนโยบาย โดยแบ่งเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- ส่งเสริมแกนนำสุขภาพในชุมชน เพื่อเป็นกลุ่มหลักในการดึง ประชาชนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาสุขภาพของตนเอง ด้วยการค้นหาทุนมนุษย์ในชุมชนให้เป็นแกนนำสุขภาพ และส่งเสริมให้ แกนนำดังกล่าวเป็นตัวแทนของหน่วยงานสาธารณสุข เพื่อส่งเสริม ติดตาม และวิเคราะห์ภาวะสุขภาพของประชาชนในชุมชนของตนเอง

- ออกแบบกิจกรรมการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ โดยเลือกกิจกรรม เพื่อการส่งเสริมสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุที่มีการพัฒนาผ่านนวัตกรรมใน

ชุมชน โดยอาจไม่จำเป็นต้องเป็นกิจกรรมที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี แต่ต้องเป็นกิจกรรมที่เข้ากับบริบทของผู้สูงอายุในพื้นที่ อาทิ การส่งเสริมกิจกรรมทางกายในชุมชนที่ทำอาชีพเกษตรกรรม อาจไม่จำเป็นต้องมีกิจกรรมนันทนาการในช่วงเพาะปลูก เนื่องจากประชาชนมีกิจกรรมทางกายเพียงพออยู่แล้ว แต่อาจจำเป็นต้องส่งเสริมกิจกรรมทางกายในช่วงฤดูแล้ง ซึ่งเป็นช่วงที่ประชาชนพักจากการเพาะปลูก เป็นต้น

- ส่งเสริมความรู้ด้านสุขภาพด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital health literacy) โดยนำกระบวนการพัฒนาความรู้ด้านสุขภาพ (Health literacy) ด้วยการสนับสนุนให้ประชาชนเข้าถึง เข้าใจ ข้อมูลความรู้ และการจัดบริการสุขภาพระดับพื้นฐาน บูรณาการเข้ากับแผนยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศสุขภาพ (eHealth strategy) และแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ด้วยการปฏิรูปกระบวนการทำงาน การบริการภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และการใช้ประโยชน์จากข้อมูล เพื่อให้ประชาชนสามารถซักถาม ประเมิน ตัดสินใจ เลือกรับ และปรับใช้ข้อมูลด้านสุขภาพจากสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย และนำไปสู่การบอกต่อให้ประชาชนกลุ่มอื่นๆ ปฏิบัติตามแนวทางสุขภาพที่เหมาะสมต่อไป

เป้าหมายหลักของการจัดการสุขภาพผู้สูงอายุด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อพัฒนาระบบการจัดการสุขภาพให้สอดคล้องกับรูปแบบการพัฒนาประเทศไทย 4.0 และส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุให้สามารถดำเนินชีวิตด้วยความสุข มีอายุคาดเฉลี่ยเมื่อแรกเกิด และอายุคาดเฉลี่ยการมีสุขภาพดีที่ยาวนานขึ้น แต่ทั้งนี้การจัดการสุขภาพผู้สูงอายุ

ไม่สามารถดำเนินการได้ด้วยหน่วยงานสาธารณสุขเพียงด้านเดียว หากแต่ต้องอาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ อาทิ ด้านสิ่งแวดล้อมในการปรับปรุงอาคาร สถานที่ ทั้งของภาครัฐ เอกชน รวมถึงบ้านเรือนส่วนบุคคล ให้เหมาะสมต่อการใช้ชีวิตของผู้สูงอายุ ด้านการขนส่งมวลชนในการปรับปรุงระบบขนส่งทางบก อากาศ และน้ำ ให้สอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตของประชาชน มีสถานี่ขนส่งมวลชนใกล้เคียงกับสถานที่สาธารณะต่างๆ ด้านสังคมในการส่งเสริมการจ้างงานในผู้สูงอายุที่ยังมีศักยภาพ การสร้างความเข้มแข็งและการมีส่วนร่วมในสังคมสำหรับผู้สูงอายุ และการมีหลักประกันสุขภาพและรายได้สำหรับผู้สูงอายุ ตลอดจนด้านสารสนเทศในการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานให้ครอบคลุมพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการสุขภาพผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ อันจะนำพาประชาชนชาวไทยให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี สร้างความเป็นธรรม และลดความเหลื่อมล้ำ พร้อมนำพาประเทศไทยก้าวสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรม

Smart Government for Smart Consumer มิติใหม่ แห่งการทำงานในยุค Thailand 4.0

ภญ.นุชรินทร์ โตมาซา
เภสัชกรชำนาญการ
สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

บทนำ

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา มีบทบาทและพันธกิจหลัก 3 ประการ ดังนี้ 1) ควบคุม กำกับดูแล ตรวจสอบ ฝ้าระวัง และส่งเสริมให้ผลิตภัณฑ์สุขภาพและการประกอบการ ทั้งก่อนและหลังผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาดเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล 2) พัฒนาผู้บริโภคให้มีศักยภาพในการดูแลตนเอง เพื่อการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ถูกต้องเหมาะสม รวมถึงผู้บริโภคได้รับการสื่อสารข้อมูลความเสี่ยงอย่างรวดเร็ว ครอบคลุม และทันเหตุการณ์ และ 3) ส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการให้มีความสามารถทางการแข่งขันในระดับสากล โดยผลิตภัณฑ์สุขภาพที่อยู่ภายใต้การกำกับ ดูแลของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ได้แก่ อาหาร ยา เครื่องสำอาง เครื่องมือแพทย์ วัตถุอันตรายที่ใช้ในบ้านเรือนหรือทางสาธารณสุข และวัตถุเสพติดที่ใช้ในทางการแพทย์วิทยาศาสตร์และอุตสาหกรรม ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ได้มีการกำหนดมาตรการในการควบคุม กำกับผลิตภัณฑ์สุขภาพก่อนออกสู่ตลาด (Pre-marketing Control) และ

การควบคุมผลิตภัณฑ์สุขภาพหลังออกสู่ท้องตลาด (Post-marketing Control) อย่างเข้มงวด และการพัฒนาศักยภาพผู้บริโภค เผยแพร่ความรู้ และสร้างความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านทางสื่อ และรูปแบบกิจกรรมต่าง ๆ การพัฒนาระบบการให้บริการข้อมูลผลิตภัณฑ์สุขภาพให้ทันสมัย การพัฒนาเครือข่ายการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ และสร้างการมีส่วนร่วมของเครือข่ายภาคประชาชนในงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านช่องทางต่าง ๆ

ในปัจจุบัน ผู้บริโภคมีพฤติกรรมการแสวงหาผลิตภัณฑ์สุขภาพ ในการดูแลและรักษาสุขภาพของตนเองมากขึ้น และผู้ประกอบการหลายรายมีการจำหน่ายและโฆษณาชวนเชื่อผลิตภัณฑ์สุขภาพ ทั้งผลิตภัณฑ์ยา ผลิตภัณฑ์อาหาร ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร และเครื่องสำอาง ผ่านสื่อช่องทางต่าง ๆ อาทิเช่น สื่อออนไลน์ Social Media วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น ซึ่งจากการดำเนินการตรวจสอบ เฝ้าระวังผลิตภัณฑ์สุขภาพของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา พบว่ามีผู้ประกอบการหลายรายที่มีการกระทำผิด จำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือมีการโอ้อวดโฆษณาเกินจริง มีการใช้คนดัง หรือดาราในการรื้อวิสินค้า หลอกลวงให้ผู้บริโภคหลงเชื่อ ตกเป็นเหยื่อ และสร้างผลกระทบให้กับผู้บริโภคในวงกว้าง และผู้บริโภคบางรายได้รับอาการไม่พึงประสงค์จากการใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ปลอดภัยในขั้นรุนแรงและนำไปสู่การเสียชีวิต หรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อร่างกาย จิตใจ และเสียทรัพย์สินโดยไม่จำเป็น

เนื่องจากผลิตภัณฑ์สุขภาพที่มีจำหน่ายในท้องตลาดมีอยู่เป็นจำนวนมาก และมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตามความนิยมและต้องการของ

ผู้บริโภค และผู้ประกอบการมีการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์สุขภาพทางสื่อออนไลน์ หรือ Social Media มากขึ้น ทำให้ผู้บริโภคเข้าถึงแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพที่อาจไม่ใช่แหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือได้อย่างง่ายดาย และหลงเชื่อ ตกเป็นเหยื่อทางการตลาด ซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ปลอดภัยมาบริโภคจนได้รับผลกระทบด้านสุขภาพเกิดขึ้น ซึ่งจากสถานการณ์ปัญหาที่เกิดขึ้นสะท้อนให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่า ยังคงมีผู้บริโภคอีกจำนวนมากที่รู้ไม่เท่าทัน หลงเชื่อโฆษณาเกินจริง และได้รับความเสียหายจากผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ปลอดภัย การดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาและหน่วยงานภาครัฐเพียงฝ่ายเดียวคงไม่สามารถแก้ไขปัญหาและคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างยั่งยืน ดังนั้น การสื่อสารและสร้างความรอบรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ และการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ทันสมัยและน่าเชื่อถือเพื่อให้ผู้บริโภคเข้าถึงได้ง่าย และการพัฒนาศักยภาพของผู้บริโภคให้รู้เท่าทัน และสามารถปกป้องสิทธิของตนเองได้ จึงเป็นเรื่องที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง

ประเด็นความรู้ บทเรียนและประสบการณ์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมที่นำมาประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหา

การวางแผนและการสร้างการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

การวางแผนการพัฒนาประเทศอย่างมีคุณภาพและคิดวิเคราะห์อย่างรอบด้าน มีระบบการกำกับติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ พร้อมปรับปรุงแผนให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป ถือว่าเป็น

หัวใจสำคัญอีกหนึ่งประการที่ทำให้ประเทศสาธารณรัฐสิงคโปร์ประสบความสำเร็จอย่างก้าวกระโดดในการพัฒนาประเทศ โดยกระบวนการวางแผนมีการกำหนดหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน การสร้างการมีส่วนร่วมของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนในกระบวนการวางแผนตั้งแต่แรกเริ่มเพื่อกำหนดแนวทางและเป้าหมายร่วมกัน และแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบตามภารกิจของหน่วยงาน การสร้างการมีส่วนร่วมของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่แรกเริ่มของกระบวนการวางแผนนั้นเป็นกลวิธีที่สำคัญในการสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกันและนำไปสู่ความร่วมมือในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

Think Big, Start Small, Act Fast

ตั้งเป้าหมายในการทำงานให้ใหญ่ และเริ่มต้นทำจากจุดเล็ก ๆ ที่สามารถทำได้ เป็นอีกหนึ่งประเด็นที่ได้เรียนรู้จากชุดประสบการณ์ของประเทศสาธารณรัฐสิงคโปร์ ที่มีแนวคิดและเป้าหมายในการพัฒนาประเทศที่คิดอย่างรอบด้านและตั้งเป้าหมายเทียบกับมาตรฐานระดับสากล แต่เริ่มการพัฒนาประเทศจากศักยภาพที่มีและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง บทเรียนที่สำคัญที่ได้เรียนรู้คือ เมื่อเราเริ่มลงมือทำ หรือปฏิบัติจากจุดใดจุดหนึ่งซึ่งอาจเป็นจุดเล็ก ๆ ที่เราสามารถทำได้ด้วยทรัพยากรที่มีในปัจจุบัน จะนำไปสู่การพัฒนาและก่อให้เกิดเปลี่ยนแปลงขึ้นเสมอ

การใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาระบบบริการของหน่วยงานภาครัฐ และสร้างศักยภาพของชุมชน

จากแนวคิดเรื่องการสร้าง Smart Nation และ Smart Community ทำให้เห็นตัวอย่างของการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการพัฒนาระบบบริการของหน่วยงานภาครัฐที่ทันสมัย การสร้างศักยภาพของชุมชนและการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาประเทศ การใช้เทคโนโลยีในการสร้างเครือข่ายและสร้างพื้นที่ให้กับประชาชนในการแลกเปลี่ยนแนวคิด วิธีการในการจัดการปัญหาในชุมชนของตนเอง แทนที่จะปล่อยให้เป็นที่ของหน่วยงานภาครัฐในการแก้ไขปัญหา นั้น ๆ เนื่องจากหน่วยงานภาครัฐไม่สามารถแก้ไขปัญหาทุกอย่างได้เพียงลำพังและบางปัญหาชุมชนอาจสามารถทำได้ดีกว่า และนำไปสู่ความยั่งยืนและการพึ่งตนเองของชุมชน

Smart Government กับการเปลี่ยนแนวคิดจากการปกป้องข้อมูล เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ การสร้างระบบบริการของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยการเชื่อมโยงข้อมูลและบริการของหน่วยงานภาครัฐต่างๆ ให้อยู่ในระบบฐานข้อมูลเดียวกัน หรือ ที่เรียกว่า “ONESERVICE” เมื่อมีปัญหาความเดือดร้อนเกิดขึ้น ประชาชนเพียงแจ้งข้อมูล หรือ ร้องเรียนผ่านระบบบริการ ONESERVICE ข้อมูลดังกล่าวจะถูกประมวล วิเคราะห์และแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังมีออกแบบระบบฐานข้อมูลให้สามารถใช้ได้ง่าย เหมาะกับกลุ่มเป้าหมาย และนำ Artificial Intelligence (AI) เข้ามาใช้ในการให้บริการ ทำให้สามารถให้บริการข้อมูลและตอบสนองต่อผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะและแนวคิดในการพัฒนางาน : Smart Government for Smart Consumer

แม้ปัจจุบัน สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา จะมีการดำเนินงานได้อย่างครอบคลุม ทั้งด้านการควบคุม กำกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ ก่อนออกสู่ตลาด (Pre-marketing Control) การควบคุมผลิตภัณฑ์สุขภาพ หลังออกสู่ท้องตลาด (Post-marketing Control) การพัฒนาศักยภาพ ผู้บริโภค และการพัฒนาระบบการให้บริการข้อมูลผลิตภัณฑ์สุขภาพ ให้ทันสมัยอยู่แล้วนั้น แต่อย่างไรก็ตาม ยังมีความจำเป็นในการพัฒนาระบบดังกล่าวให้เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะ การสื่อสารและสร้างความรอบรู้เกี่ยวกับยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ และการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเกี่ยวกับยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ทันสมัยและ น่าเชื่อถือเพื่อให้ผู้บริโภคเข้าถึงได้ง่าย และการพัฒนาศักยภาพของ ผู้บริโภคให้รู้เท่าทันและสามารถปกป้องสิทธิของตนเองได้ ดังที่กล่าวในบท นำไปแล้วนั้น

โดยจากข้อมูลความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม สามารถนำมาประยุกต์ใช้และเสนอแนวคิดในการพัฒนาระบบบริการของ หน่วยงานภาครัฐ : Smart Government เพื่อนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพ ของผู้บริโภคหรือประชาชนให้รู้เท่าทันและสามารถพึ่งตนเองได้ : Smart Consumer หลัก ๆ 4 ประการ ดังนี้

1. การวางแผนและสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานและภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานและภาคีเครือข่ายต่าง ๆ มีการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องการใช้ยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพอย่างเข้มแข็งภายใต้บทบาทหน้าที่และภารกิจของตนเอง แต่ยังคงขาดการสร้างความร่วมมือและการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ในฐานะหน่วยงานหลักของประเทศในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคและพัฒนาศักยภาพของผู้บริโภค ควรสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานและภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง โดยการสร้างการมีส่วนร่วมตั้งแต่กระบวนการการวางแผน กำหนดแนวทาง และเป้าหมายร่วมกัน พร้อมกำหนดบทบาทหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานอย่างชัดเจน มีระบบการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประเมินสถานการณ์และปรับกลยุทธ์ในการทำงานให้ทันต่อสถานการณ์

2. การเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลผลิตภัณฑ์สุขภาพระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจากมีหลายหน่วยงานและเครือข่ายที่มีการดำเนินงานในการให้ความรู้ สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพแก่ประชาชน และหน่วยงานต่าง ๆ เหล่านี้ ได้มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลผลิตภัณฑ์สุขภาพเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานและองค์กรของตนเอง ดังนั้น เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงระบบฐานข้อมูลที่เป็นประโยชน์และน่าเชื่อถือได้อย่างเท่าทัน ควรมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลผลิตภัณฑ์สุขภาพ ที่มีการรวบรวมและเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่าง

หน่วยงานภายใน ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และระหว่าง
หน่วยงานอื่น ๆ ให้เป็นระบบฐานข้อมูลเดียวกัน อาทิเช่น ระบบฐานข้อมูล
ผลิตภัณฑ์สุขภาพที่มีการขออนุญาต ขึ้นทะเบียน หรือจดแจ้งรายละเอียด
กับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ระบบแจ้งเตือนภัยฐานข้อมูล
คุณภาพความปลอดภัยผลิตภัณฑ์สุขภาพ โดยกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
ซึ่งประกอบด้วย รายงานผลิตภัณฑ์เสี่ยงที่เฝ้าระวังโดยเครือข่ายในชุมชน
และข้อมูลผลการวิเคราะห์คุณภาพความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์สุขภาพ
หรือ Tawei for Health ระบบรายงานและติดตามความปลอดภัย
ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ (โดยความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐและ
เอกชน) ซึ่งเป็นระบบรายงานอาการไม่พึงประสงค์ รายงานผลิตภัณฑ์ต้อง
สงสัย รายงานโฆษณาเกินจริง เป็นต้น เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อ
ผู้บริโภค

3. การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาระบบบริการข้อมูลยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ทันสมัยและน่าเชื่อถือ

การพัฒนาระบบฐานข้อมูลผลิตภัณฑ์สุขภาพสำหรับผู้บริโภค
ที่น่าเชื่อถือ ทันสมัย และเหมาะกับกลุ่มเป้าหมายและง่ายต่อการใช้งาน
โดยประกอบด้วยบริการและข้อมูลหลักๆ ดังต่อไปนี้

ผู้บริโภคสามารถเช็คข้อมูลการขึ้นทะเบียน หรือ ขออนุญาตของ
ผลิตภัณฑ์สุขภาพได้ง่ายๆ แค่เพียงการสแกน QR Code หรือถ่ายรูป
ผลิตภัณฑ์สุขภาพเข้าสู่ระบบ แล้วระบบสามารถประมวลข้อมูลผลิตภัณฑ์
สุขภาพและแสดงผลให้กับผู้บริโภคทราบได้ทันที ด้วยการแสดงสัญลักษณ์
ง่าย ๆ เช่น เครื่องหมายถูกสีเขียวหากผลิตภัณฑ์สุขภาพดังกล่าวได้รับ

อนุญาตอย่างถูกต้อง หรือ เครื่องหมายกากบาทสีแดงหากผลิตภัณฑ์
สุขภาพดังกล่าวไม่ได้รับอนุญาตอย่างถูกต้อง และแสดงข้อมูลสำคัญ ๆ
ที่ผู้บริโภคควรทราบเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ชนิดนั้น

กรณีผู้บริโภคเจอผลิตภัณฑ์ต้องสงสัย เช่น โฆษณาโอ้อวดเกินจริง
ผู้บริโภคสามารถถ่ายรูป สแกน หรือ พิมพ์ข้อความโฆษณาดังกล่าว เข้าสู่
ระบบเพื่อตรวจสอบและแสดงผลได้อย่างรวดเร็ว โดยแสดงข้อมูลด้วย
สัญลักษณ์เพื่อให้ผู้บริโภคเข้าใจได้ง่าย อาทิเช่น แสดงสัญลักษณ์สีเขียว
หากยาหรือผลิตภัณฑ์สุขภาพดังกล่าวปลอดภัย แสดงสัญลักษณ์สีส้ม
หากยาหรือผลิตภัณฑ์สุขภาพดังกล่าวมีข้อควรระวังหรือควรปรึกษา
บุคลากรทางการแพทย์ก่อนใช้ และแสดงสัญลักษณ์สีแดง หากยาและ
ผลิตภัณฑ์สุขภาพดังกล่าวมีความเสี่ยงและไม่ปลอดภัย พร้อมมีระบบและ
แสดงช่องทางให้ผู้บริโภคแจ้งเรื่องร้องเรียนและเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์สุขภาพ
ที่ไม่ปลอดภัยต่อไป

การสร้างช่องทางการร้องเรียน เมื่อผู้บริโภคเจอผลิตภัณฑ์ต้องสงสัย
โดยการออกแบบระบบให้มีการจัดการกับเรื่องร้องเรียนอย่างทันท่วงที
หรือตอบสนองและให้คำตอบกับผู้ร้องเรียนอย่างรวดเร็วที่สุด โดยหากเป็นยา
หรือผลิตภัณฑ์สุขภาพที่มีการแจ้งเตือนหรือตรวจสอบแล้วพบว่า
ไม่ปลอดภัยและมีข้อมูลผลิตภัณฑ์สุขภาพดังกล่าวในฐานข้อมูลอยู่แล้ว
ระบบควรสามารถประมวลผลและแสดงผลให้ผู้บริโภคทราบได้ทันที

ข้อมูลแจ้งเตือนภัย watch list ที่เป็นการแจ้งเตือนภัยข้อมูลยาและ
ผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ปลอดภัยที่มีการแพร่กระจายในท้องตลาดและพื้นที่
ต่างๆของประเทศไทย และสร้างช่องทางในการรายงานข้อมูลเฝ้าระวัง

ผลิตภัณฑ์สุขภาพไม่ปลอดภัยจากผู้บริโภคและเครือข่าย และนำไปสู่การสร้างเครือข่ายเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์สุขภาพไม่ปลอดภัย และการ mapping การกระจายของผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ปลอดภัยในประเทศไทย

ข้อมูลข่าวสารควรรู้เกี่ยวกับยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพต่าง ๆ เพื่อสร้างความรอบรู้และพฤติกรรมกรบริโภคยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพอย่างสมเหตุผล โดยควรมีการจัดทำสื่อรณรงค์อย่างต่อเนื่อง และออกแบบสื่อรณรงค์ให้น่าสนใจ เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย และอยู่ในรูปแบบที่เครือข่ายต่างๆสามารถนำไปเผยแพร่ในสื่อช่องทางต่าง ๆ ได้

การประชาสัมพันธ์และเตรียมความพร้อมของผู้บริโภคในการใช้เทคโนโลยีและระบบฐานข้อมูลผลิตภัณฑ์สุขภาพ

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดการใช้ประโยชน์สูงสุดจากระบบฐานข้อมูลผลิตภัณฑ์สุขภาพ การประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริโภคได้รู้จักระบบฐานข้อมูลผลิตภัณฑ์สุขภาพที่น่าเชื่อถือ และมีความรู้ ความเข้าใจ ในการใช้งานระบบฐานข้อมูลดังกล่าวเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่ง

บทสรุป

พฤติกรรมกรเลือกบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพของผู้บริโภคโดยส่วนใหญ่ถูกเหนี่ยวนำด้วยกระแสแห่งการโฆษณา กลไกทางการตลาด ค่านิยมและบริบททางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้สถานการณ์การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และเพื่อความปลอดภัยของผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ได้มีการดำเนินงานโดยการจัดการตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ

แต่อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องมีการปรับระบบการทำงานให้ทันสมัยและทันต่อสถานการณ์ และต้องการความร่วมมือจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประชาชนทุกคนในฐานะที่เป็นผู้บริโภคคนหนึ่ง เพื่อให้เกิดเครือข่าย การดำเนินงานและเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์สุขภาพไม่ปลอดภัยอย่างเข้มแข็ง การพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและประชาชนให้มีความรอบรู้ เข้าถึง แหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ มีภูมิต้านทานทางความคิดและสามารถคุ้มครอง สิทธิและพึงตนเองได้ จึงเป็นอีกกลยุทธ์สำคัญที่ทำให้เกิดการคุ้มครอง ผู้บริโภคได้อย่างยั่งยืน

แนวทางการพัฒนางานจากประสบการณ์ของ สาธารณรัฐสิงคโปร์

ปัทมา ประสิทธิ์วิงษ์

นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการ

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ

สาธารณรัฐสิงคโปร์เป็นประเทศต้นแบบในการนำทักษะทางดิจิทัล (Digital Literacy) การสร้างสรรค์นวัตกรรม (Innovation) หรือการประสานการทำงานร่วมกัน (Collaboration) มาใช้จนประสบความสำเร็จดังเห็นได้จากการวางผังเมือง ระบบขนส่งมวลชน การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ ที่ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพมาก เนื่องจากสิงคโปร์เป็นประเทศที่มีพื้นที่ขนาดจำกัด และมีทรัพยากรทางธรรมชาติไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนทั้งประเทศ การฝึกอบรมในครั้งนี้จึงเป็นการศึกษาจากประสบการณ์การเป็นประเทศที่ประสบความสำเร็จสูงที่สุดในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ในด้านการพัฒนาประเทศหลาย ๆ ด้าน ซึ่งจะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ความรู้ในรูปแบบของแนวคิดการทำงาน กลยุทธ์การพัฒนาประเทศ และการพัฒนาประเทศจากการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้

จากการเข้ารับการฝึกอบรม ณ Nanyang Technological University สาธารณรัฐสิงคโปร์ ตลอดระยะเวลา 2 สัปดาห์ พบว่าประเทศสิงคโปร์ เป็นประเทศที่มีการพัฒนาอย่างโดดเด่นและประสบความสำเร็จ

สูงสุดในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยสามารถเห็นได้จากจุดแข็งของประเทศสิงคโปร์ แนวคิดที่ได้จากการเข้ารับการฝึกอบรม มีดังนี้

- สิงคโปร์เป็นประเทศที่มีขนาดเล็ก ทำให้ง่ายต่อการปกครองโดยรัฐบาลกลาง รัฐบาลกลางมีอำนาจเบ็ดเสร็จในการควบคุมการดำเนินการใด ๆ ในทุกภาคส่วน รัฐบาลกลางมีวิสัยทัศน์ที่ดีต่อการพัฒนาประเทศ เพื่อให้ประชาชนในประเทศได้รับผลประโยชน์สูงสุดและมีคุณภาพชีวิตที่ดี

- รัฐบาลสิงคโปร์มีวิสัยทัศน์ที่ยาวไกล มีการวางแผนทั้งแผนระยะสั้นและแผนระยะยาวอย่างต่อเนื่อง และพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนแผนระยะสั้นและแผนระยะยาวให้เป็นไปตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละช่วงเวลา รัฐบาลสามารถประสานงานระหว่างภาครัฐและเอกชนได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะเห็นได้จากการทำงานร่วมการในการจัดทำแผน เช่น แผนการจัดวางผังเมือง ซึ่งมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก ผลที่ได้คือการวางผังเมืองที่มีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงคุณภาพชีวิตของประชาชนเป็นหลัก จากทุกภาคส่วน เจ้าหน้าที่ของรัฐสามารถเข้าถึงประชาชนในแต่ละชุมชนได้อย่างแท้จริง โดยมีการทำประชาคมทุกครั้งที่จะมีโครงการของรัฐบาลใหม่ ๆ ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง ซึ่งถือเป็นการพัฒนาอย่างยั่งยืน

- ประชาชนมีจิตสำนึกที่ดีต่อการพัฒนาประเทศ ถูกปลูกฝังว่าสิ่งไหนดีควรทำและสิ่งไหนไม่ดีไม่ควรทำตั้งแต่วัยเด็ก จึงไม่มีปัญหาเรื่องการทุจริต ประชาชนพร้อมให้ความร่วมมือ และมีความไว้วางใจและมั่นใจว่าโครงการของรัฐบาลจะประสบความสำเร็จและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนทุกกลุ่ม

- รัฐบาลนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการพัฒนาประเทศและความเป็นอยู่ของประชาชนตลอดเวลา เพื่อให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดี สะดวกสบาย ให้มีความสำคัญกับการเก็บฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เพื่อใช้ประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบายในการพัฒนาประเทศ คิดริเริ่มโครงการเพื่อพัฒนาประเทศ โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่ของรัฐเข้าไปสำรวจข้อมูลพื้นฐานประชาชนและความต้องการของประชาชนก่อนทุกครั้ง แล้วจึงจะนำข้อมูลมาวางแผนงาน ออกเป็นโครงการของรัฐทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ทั้งนี้ รัฐบาลจะวิเคราะห์ความเสี่ยง ความคุ้มค่าต่อการลงทุนในทุก ๆ โครงการเสมอ

- ผู้นำประเทศมีนโยบายที่ชัดเจนเรื่องการปราบปรามการทุจริตและประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี จึงทำให้ประชาชนและหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานไว้วางใจในการทำงานและการบริหารประเทศ ลักษณะที่สำคัญ คือ นโยบายการต่อต้านการทุจริตของประเทศสิงคโปร์จากรัฐบาลหนึ่งสู่รัฐบาลหนึ่งมีความต่อเนื่อง ไม่ขาดตอน ซึ่งแตกต่างจากประเทศไทยที่หากมีการเปลี่ยนแปลงรัฐบาลนโยบายทุกอย่างย่อมเปลี่ยนไป ดังนั้นจึงทำให้นโยบายต่อต้านการทุจริตขาดความต่อเนื่อง

- นโยบายของประเทศสิงคโปร์ถูกกำหนดโดยส่วนกลางทั้งหมดจากบริบทของประเทศสิงคโปร์ การออกนโยบายโดยส่วนกลางและส่วนกลางเป็นผู้นำไปสู่การปฏิบัติย่อมทำได้ เนื่องจากประเทศสิงคโปร์เป็นประเทศที่มีขนาดเล็ก จึงง่ายต่อการปกครองแบบรวมศูนย์ ซึ่งในส่วนของประเทศไทยอาจจะไม่เหมาะกับการปกครองในลักษณะนี้ เพราะประเทศมีขนาดใหญ่กว่า ต้องกระจายอำนาจให้ส่วนภูมิภาคดูแล หากแต่ต้องปฏิบัติ

ให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ที่แท้จริงของนโยบายนั้น ๆ และคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก

จากปัญหาความรุนแรงในด้านการทุจริตคอร์รัปชันในประเทศไทย ปัจจุบัน นับว่าเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาการทุจริตในภาครัฐของประเทศ ซึ่งหากพิจารณาจากสถิติการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน ป.ป.ท. ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551 จนถึงปัจจุบันแล้ว สำนักงาน ป.ป.ท. ได้รับเรื่องร้องเรียนทั้งหมด 34,119 เรื่อง (ข้อมูล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2561) ถือว่าเป็นจำนวนที่สูงมากเมื่อเทียบกับประเทศสิงคโปร์ สิ่งสำคัญที่ได้จากการฝึกอบรมนี้คือ ประชาชนชาวสิงคโปร์มีจิตใต้สำนึกที่ดีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตนเองให้ถูกต้องตามกฎหมาย ข้อบังคับของหน่วยงาน ตระหนักว่าสิ่งไหนถูกสิ่งไหนผิด จนทำให้การทุจริตในประเทศสิงคโปร์เกิดขึ้นน้อยมาก หน่วยงานภาครัฐดำเนินการเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน แสดงเจตนารมณ์ในการปฏิบัติหน้าที่อย่างสุจริต แสดงบัญชีทรัพย์สินในทุกระดับ มีบทลงโทษที่ชัดเจนและการบังคับใช้กฎหมายที่มีประสิทธิภาพ สำนักงานสืบสวนสอบสวนการทุจริต (Corrupt Practice Investigation Bureau – CPIB) ซึ่งเป็นหน่วยหลักที่รับผิดชอบงานการปราบปรามการทุจริตในประเทศสิงคโปร์ ซึ่งดำเนินการสืบสวนสอบสวนเป็นหลัก โดยไม่เน้นงานด้านป้องกันการทุจริต เนื่องจากประชาชนทุกคนรวมถึงเจ้าหน้าที่รัฐในประเทศสิงคโปร์มีความตระหนักต่อการไม่ประพฤติปฏิบัติตนในการทุจริต

อย่างดีแล้ว ดังนั้นหลักสำคัญต่อการปฏิบัติงานสืบสวนสอบสวนการทุจริตของประเทศสิงคโปร์ จึงมี 4 ประเด็น คือ กฎหมายที่เข้มแข็ง การบังคับใช้กฎหมายที่มีประสิทธิภาพ กระบวนการยุติธรรมที่เชื่อถือได้และซึ่งไม่สามารถกระทำการทุจริตได้ และการยึดหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน CPIB เป็นหน่วยงานที่ชาวสิงคโปร์ให้ความไว้วางใจเป็นอย่างมาก ซึ่ง CPIB ให้ความสำคัญอย่างมากตั้งแต่กระบวนการสรรหาบุคลากรที่จะเข้ามาเป็นเจ้าหน้าที่ โดยจะคัดสรรจากคนที่มีความสามารถและผลการเรียนดี โดยหากได้รับการคัดเลือกบุคคลดังกล่าวจะได้รับค่าตอบแทนค่อนข้างสูง และในการปฏิบัติงาน CPIB จริยธรรมในการปฏิบัติงาน ซึ่งเจ้าหน้าที่ทุกคนต้องศึกษาจริยธรรมดังกล่าวเป็นอย่างดีด้วย ดังนั้น กระบวนการสรรหาเจ้าหน้าที่ที่จะมาปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของประเทศไทย ควรจะต้องให้ความสำคัญมากเช่นเดียวกับประเทศสิงคโปร์

จากสถานการณ์ดังกล่าวข้างต้น ดิฉันเห็นว่างานป้องกันการทุจริตควรเป็นงานที่ทุกหน่วยงานต้องเร่งดำเนินงาน การสร้างจิตสำนึกที่ดีในการต่อต้านการทุจริต ตระหนักต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้องและสุจริต รู้ว่าสิ่งไหนควรทำและไม่ควรทำเป็นเรื่องสำคัญที่รัฐบาลควรเร่งดำเนินการเพื่อที่จะประสบความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการป้องกันการทุจริต ทุกหน่วยงานภาครัฐควรร่วมกันวางนโยบายการป้องกันการทุจริตอย่างจริงจังจึงจะทำให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งให้สำนักงาน ป.ป.ท. เป็นหน่วยงานต้นแบบในการปฏิบัติตามนโยบายด้านการป้องกันการทุจริต เช่น การยื่นบัญชีทรัพย์สินของข้าราชการ

ซึ่งสำนักงาน ป.ป.ท. ได้ดำเนินการเป็นหน่วยนำร่องแล้ว โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อแสดงความบริสุทธิ์ใจในการรายงานบัญชีทรัพย์สิน เป็นการป้องกันการทุจริตในขั้นต้นและป้องกันการเกิดผลประโยชน์ทับซ้อนในอนาคต เป็นต้น

นอกจากนี้การจัดทำฐานข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนก็มีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากปัจจุบันยังไม่มีการจัดให้มีการใช้ฐานข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะทำให้การทำงานมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว และช่วยลดปัญหาการทำงานทับซ้อนกัน ทำให้ตอบประชาชนได้ถึงสถานะการดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ ได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ ทั้งนี้ เนื่องจากเรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่ในชั้นความลับ อาจจำเป็นต้องกำหนดชั้นความลับในการเข้าถึงข้อมูลอย่างรอบคอบด้วย เนื่องจากปัจจุบันเทคโนโลยีพัฒนาขึ้นมาก การใช้เทคโนโลยีในการทำงานก็อาจจะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะกับโทรศัพท์มือถือแบบ smart phone ซึ่งควรจัดให้มีการพัฒนาแอปพลิเคชันที่ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลในการติดตามรับเรื่องร้องเรียนและสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ผ่านแอปพลิเคชัน ยิ่งไปกว่านั้นอาจจะจัดให้มีการพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อรายงานผลการสืบสวนสอบสวน แสวงหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริตด้วย ซึ่งจะทำให้การดำเนินงานง่ายขึ้นและสามารถตอบคำถามประชาชนได้ตลอดเวลา นอกจากนี้ควรจัดให้มีการเชื่อมฐานข้อมูลและให้เจ้าหน้าที่ค้นหาข้อมูลที่เป็นต่อการทำงานได้ผ่านแอปพลิเคชัน เช่น การตรวจสอบสถานะข้อมูลพื้นฐานผู้ถูกกล่าวหา

การครอบครองที่ดิน กฎหมายที่เกี่ยวข้อง เหล่านี้จะช่วยให้การดำเนินงานดังกล่าวเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว

ควรแก้ไขการดำเนินการตามกระบวนการยุติธรรมให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดการบังคับใช้กฎหมายที่มีประสิทธิภาพ ให้ผู้กระทำความผิดได้รับการลงโทษอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เนื่องจากปัจจุบันขั้นตอนการบังคับใช้กฎหมายมีความล่าช้า ทำให้การลงโทษผู้กระทำความผิดล่าช้าตามไปด้วย อาจสร้างความเข้าใจผิดกับประชาชนว่าผู้ที่กระทำความผิดไม่ได้รับการลงโทษอย่างจริงจัง ดังนั้นจึงควรแก้ไขปัญหาในจุดนี้ เพื่อทำให้เกิดการเกรงกลัวต่อการกระทำความผิด และสร้างความเชื่อมั่นในประชาชนที่มีต่อการบังคับใช้กฎหมายต่อผู้กระทำความผิดในการทุจริตคอร์รัปชันต่อไป

ดิฉันเชื่ออย่างยิ่งว่า หากเริ่มจากมาตรการการป้องกันการทุจริตสำเร็จ ประชาชนตระหนักรู้ถึงโทษและผลกระทบที่เกิดจากการประพฤติปฏิบัติมิชอบต่อการกระทำการทุจริตแล้ว สถิติการรับเรื่องร้องเรียนกรณีการทุจริตในภาครัฐย่อมลดลง ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อการพัฒนาประเทศ เพราะเม็ดเงินลงทุนในการพัฒนาประเทศของรัฐบาลย่อมดำเนินการให้ เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้อง ตรงต่อความต้องการของประชาชน ตอบโจทย์ ความต้องการของส่วนรวมมากกว่าส่วนตน ประชาชนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น หากพิจารณาถึงทรัพยากรที่ประเทศไทยมี ถือได้ว่าประเทศไทยเรามี ทรัพยากรที่อุดมสมบูรณ์มากกว่าประเทศสิงคโปร์มาก ดังนั้นหากแก้ไข ปัญหาตรงจุดนี้ได้ การพัฒนาประเทศให้ทัดเทียมกับประเทศสิงคโปร์ย่อม ไม่ไกลเกินฝัน หากแต่ต้องร่วมมือกันในทุกหน่วยงานเพื่อขจัดปัญหา การทุจริตให้ลดน้อยลงและหมดสิ้นไปในที่สุด

แนวคิดการพัฒนาการจัดการสิ่งแวดล้อมเมืองสู่ SMART Environment Management City

ผการัตน์ เพ็งสวัสดิ์
นักวิชาการสิ่งแวดล้อมชำนาญการ
กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

ประเทศสิงคโปร์เป็นประเทศในทวีปเอเชียที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็วและมีศักยภาพของประเทศทัดเทียมกับประเทศพัฒนาแล้วในระดับต้น ๆ ของโลก ซึ่งจากรายงานการพัฒนามนุษย์ ปี 2559 (Human Development Index) ที่จัดทำขึ้นโดยโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (UNDP) พบว่าประเทศสิงคโปร์มีดัชนีชี้วัดความสำเร็จโดยเฉลี่ยของประเทศในการพัฒนามนุษย์เป็นอันดับที่ 5 ของโลก รวมทั้ง มีประสิทธิภาพการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมเป็นลำดับที่ 3 ของทวีปเอเชีย รองจากประเทศญี่ปุ่นและไต้หวัน จากผลการจัดอันดับของดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม (Environment Performance Index: EPI) ซึ่งจัดทำขึ้นโดยความร่วมมือระหว่าง Yale Center for Environmental Law and Policy, Yale Data-Driven Environmental Law and Policy, Center for International Earth Science Information Network, Samuel Family Foundation, McCall MacBain Foundation และ World Economic Forum (Hsu et al, 2016) แม้ว่าประเทศสิงคโปร์จะมีข้อจำกัดต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาประเทศ กล่าวคือ

ขนาดของพื้นที่ประเทศที่เล็ก ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อโครงการพัฒนาต่าง ๆ รวมทั้งความหลากหลายของเชื้อชาติและเผ่าพันธุ์ของประชากรซึ่งส่งผลกระทบต่อ การสร้าง ความเข้าใจ จิตสำนึกและความร่วมมือ การไม่มีทรัพยากรธรรมชาติเพื่อเป็นฐานการดำรงชีพของประชากรในประเทศและ ฐานการผลิตของภาคอุตสาหกรรมและบริการ แต่ประเทศสิงคโปร์พลิก วิฤตดังกล่าวให้เป็นโอกาสในการพัฒนาได้

การสร้างระบบการเรียนรู้ตลอดชีวิต

นอกเหนือจากการศึกษาในระบบโรงเรียน ประเทศสิงคโปร์ มีความพยายามในการสร้างบรรยากาศและระบบการเรียนรู้ให้กับคนทุกช่วงวัย ในเมือง โดยการจัดตั้งศูนย์เรียนรู้ พิพิธภัณฑ์ ในสถานที่ราชการที่มีภารกิจ ในการให้บริการประชาชน หรือ ในบริเวณย่านชุมชน ย่านสถานที่พักผ่อน หย่อนใจ เพื่อให้สามารถเข้าถึงภาคประชาชนได้อย่างครอบคลุม ซึ่งนอกจากจะเป็นการเพิ่มพูนความรู้ให้กับประชาชนแล้ว ยังเป็นการ ให้คำปรึกษาและรับข้อมูล ข้อร้องเรียนจากประชาชนอีกด้วย เช่น การ สร้างพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้ด้านการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันและเป็น สถานที่ทำงานในการให้คำปรึกษาและรับข้อมูล และข้อร้องเรียนของ ประชาชนเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชันในขณะเดียวกัน ซึ่งภายในพิพิธภัณฑ์ การเรียนรู้จะใช้เทคโนโลยีการสื่อสารที่น่าดึงดูดและมีความทันสมัย เนื้อหา การสื่อสารที่ไม่เป็นวิชาการ เหมาะกับความเข้าใจของประชาชน มีรูปแบบ ลักษณะการออกแบบและตกแต่งสถานที่ที่ไม่เหมือนกับสถานที่ราชการ การสร้าง Gallery ในหน่วยงาน Urban Redevelopment Authority เพื่อนำเสนอวิวัฒนาการ เรื่องราวและแนวคิดเกี่ยวกับการออกแบบผังเมือง

การใช้ประโยชน์ที่ดิน และการออกแบบอาคาร สิ่งก่อสร้าง และสิ่งอำนวยความสะดวกในเมือง การสร้างศูนย์เรียนรู้เรื่องสิ่งแวดล้อมและเมืองยั่งยืนของประเทศสิงคโปร์ ณ เชื้อนและอ่างเก็บน้ำขนาดใหญ่ Marina Barrage ซึ่งต้องการที่จะสื่อสารในเรื่องการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศโลก ผลกระทบ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นรวมทั้งการรองรับปรับตัวของประเทศสิงคโปร์ ตลอดจนข้อมูลด้านการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของประเทศ รวมทั้งการพัฒนาระบบ e-learning ของสถาบันการศึกษาสำหรับนักศึกษาและประชาชนทั่วไปและผู้สนใจ การพัฒนาเว็บไซต์เพื่อให้ข้อมูลและจัดหลักสูตรการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มเป้าหมายตั้งแต่วัยเรียน วัยเริ่มต้นทำงาน วัยทำงาน และวัยเกษียณอายุ โดยสามารถสะสมหน่วยกิตการเรียนรู้ผ่านทางเว็บไซต์นี้เพื่อไปใช้ประโยชน์ในการสมัครงานหรือเลื่อนเงินเดือนได้ ตลอดจนการสนับสนุนงบประมาณให้กับประชาชนเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับหลักสูตรการศึกษานอกระบบ

การพัฒนานวัตกรรมการเรียนรู้และเทคโนโลยีการสื่อสาร

ในการสนับสนุนระบบการเรียนรู้ตลอดชีวิต ประเทศสิงคโปร์จึงได้พัฒนาสื่อการเรียนรู้ที่เป็นการแปลงจากข้อมูลวิชาการหรือข้อมูลเชิงวิทยาศาสตร์ให้เป็นเรื่องราวที่น่าสนใจ ง่ายต่อความเข้าใจ และบูรณาการเข้ากับนโยบายการพัฒนาประเทศ ตั้งแต่อดีต ปัจจุบันและก้าวต่อไปในอนาคต นำเสนออย่างเป็นระบบด้วยเทคโนโลยีด้านสื่อที่ทันสมัย น่าดึงดูด และไม่น่าเบื่อ ทั้งสื่อดิจิทัล รูปแบบนิทรรศการ สถานการณ์จำลองและโมเดลเสมือนจริงที่ผู้เข้าชมสามารถมีส่วนร่วมได้ เพื่อกระตุ้น

ความรู้สึกในการสนุกสนานกับการเรียนรู้ ซึ่งประโยชน์ที่เกิดขึ้นนอกจากการพัฒนาความรู้ สร้างความเข้าใจ ให้กับประชาชน แล้วยังเป็นการสร้างการรับรู้และการยอมรับจากภาคประชาชนเกี่ยวกับนโยบายการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ เพื่อหนุนเสริมและอำนวยความสะดวกให้รัฐบาลบรรลุผลสำเร็จและเป้าหมายการพัฒนาประเทศได้เร็วขึ้นและง่ายขึ้น

การพัฒนานวัตกรรมการสื่อสารโดยมุ่งเน้นการสื่อสารเพื่อการเปลี่ยนแปลง เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่รัฐบาลสิงคโปร์ได้ให้ความสำคัญควบคู่ไปกับการสร้างระบบการเรียนรู้ตลอดชีวิต และการพัฒนาสื่อเพื่อการเรียนรู้เพื่อใช้เป็นช่องทางในความพยายามที่จะทำงานใกล้ชิดภาคประชาชนให้มากยิ่งขึ้นด้วยการสื่อสารแบบสองทาง เช่น แอปพลิเคชันเพื่อสื่อสารข้อมูลต่างๆของประเทศและทางเลือกในการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวกับชีวิตประจำวัน โดยใช้ Artificial Intelligent ระบบการร้องเรียนและรายงานของภาคประชาชนแบบ Real time ผ่านแอปพลิเคชัน หรือการพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างประชาชน ซึ่งนอกจากจะเป็นประโยชน์ในการขยายและสื่อความหมายองค์ความรู้และนโยบายการพัฒนาประเทศออกไปในวงกว้าง แล้วยังอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการแก่ภาคประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทันทั่วถึงเมื่อได้รับการแจ้งเหตุจากประชาชน รวมถึงเจ้าหน้าที่ภาครัฐสามารถรับรู้เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในประเทศได้อย่างกว้างขวางและรวดเร็ว ซึ่งส่งผลดีต่อการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเมืองอีกด้วย

การวิจัยและพัฒนา

ความขาดแคลนทรัพยากรน้ำจืด เพื่อการอุปโภคและบริโภคของประชากรในประเทศเป็นปัญหาที่สำคัญของประเทศสิงคโปร์ในการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อซื้อน้ำจืดจากประเทศมาเลเซีย ดังนั้น รัฐบาลประเทศสิงคโปร์ จึงร่วมมือกับมหาวิทยาลัยและภาคเอกชนในการวิจัยและคิดค้นเทคโนโลยีในการบำบัดน้ำเสียที่มีประสิทธิภาพและผลิตน้ำประปาจากการบำบัดน้ำทิ้งจากครัวเรือน หรือ New water ซึ่งมีความสะอาดปลอดภัยต่อการอุปโภคบริโภคของประชาชนตามเกณฑ์มาตรฐานของ องค์การอนามัยโลก

การสร้างความร่วมมือภาคประชาชน

รัฐบาลประเทศสิงคโปร์มีความพยายามในการที่จะทำงานใกล้ชิดภาคประชาชนให้มากที่สุดรวมทั้งการพัฒนาระบบราชการให้มีความโปร่งใส ซึ่งเห็นได้จากการสร้างบรรยากาศและระบบการเรียนรู้ตลอดชีวิตในสถานที่ต่าง ๆ ของเมือง รวมทั้งการพัฒนานวัตกรรมด้านการสื่อสารดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ประกอบกับการปฏิบัติตามนโยบายและกฎหมายด้านการต่อต้านคอร์รัปชันอย่างเคร่งครัดและเท่าเทียมรวมทั้ง การเปิดเผยข้อมูลการดำเนินคดีแก่ผู้กระทำความผิดตามบทลงโทษของประเทศ ให้แก่สาธารณชนได้รับทราบอย่างชัดเจนและการกำหนดบทลงโทษในการทุจริตคอร์รัปชันแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีความเข้มข้นและรุนแรงมากกว่าบุคคลอื่น ตลอดจนกำหนดให้มีขั้นตอนการปรึกษาหารือกับภาคประชาชน (People consultation) ในการทบทวนและกำหนดแผนการใช้ประโยชน์ที่ดินและการวางผังเมือง เพื่อที่จะสร้างความศรัทธาในภาครัฐและความไว้วางใจ

ของภาคประชาชนเพื่อนำไปสู่การยอมรับและความร่วมมือของภาคประชาชนในการขับเคลื่อนนโยบายในการพัฒนาประเทศและโครงการพัฒนาต่าง ๆ ของรัฐ

การสร้างเครือข่ายการทำงานของภาครัฐ

เพื่อให้การขับเคลื่อนนโยบายสู่การปฏิบัติจริงอย่างเป็นรูปธรรมในระยะเวลาอันสั้น รัฐบาลประเทศสิงคโปร์ได้แสวงหาพันธมิตรภาคธุรกิจเอกชนทั้งภายในประเทศและจากต่างประเทศมาร่วมดำเนินการที่สามารถร่วมสนับสนุนได้ทั้งเทคโนโลยีและเงินทุนได้โดยเฉพาะอย่างยิ่งโครงการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภคต่าง ๆ โดยทำงานร่วมกันในลักษณะของความร่วมมือและการพึ่งพาช่วยเหลือกัน ร่วมกันกำหนดเป้าหมายการทำงานและผลตอบแทน นอกจากนี้ สำหรับในด้านของการกำหนดนโยบายในการพัฒนาประเทศต่าง ๆ ของภาครัฐจะดำเนินการในลักษณะของคณะกรรมการ โดยมีรัฐมนตรีที่กำกับดูแลนโยบายด้านนั้น ๆ เป็นประธานและเป็นผู้มีอำนาจสูงสุดในคณะกรรมการ ซึ่งองค์ประกอบของคณะกรรมการจะประกอบด้วยทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาร่วมกันคิด วิเคราะห์ แลกเปลี่ยนข้อมูล กำหนดเป้าหมาย บทบาทหน้าที่ แผนและแนวทางการดำเนินงานรวมทั้ง ตัวชี้วัดการดำเนินงาน (KPI) ร่วมกันอย่างเป็นระบบ

แนวทางในการแปลงแผนงานสู่การปฏิบัติจริงในระดับโครงการอย่างมีประสิทธิภาพ

1. กำหนด แนวคิด สาระสำคัญของโครงการ และผลลัพธ์ ผลผลิต ให้มีความชัดเจน

2. กำหนดแนวทางการดำเนินงานโครงการเป็นขั้นตอนให้ชัดเจน

3. สรรหาผู้จัดการโครงการ/หน่วยงานที่เหมาะสมในการรับผิดชอบ ควบคู่กับการดำเนินงานโครงการและสามารถที่จะทุ่มเทการทำงานให้กับโครงการได้อย่างเต็มที่ เช่น ผู้ที่ไม่มีงานรับผิดชอบในหลายด้าน การจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะขึ้นมาเพื่อการกำกับ ควบคุมดูแลโครงการ เป็นต้น

4. กำหนดบทบาทและความรับผิดชอบของผู้ร่วมปฏิบัติงานให้มีความชัดเจน

สำหรับสถานการณ์และการจัดการสิ่งแวดล้อมของประเทศไทย ในระยะที่ผ่านมา พบว่าประเทศไทยมีปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมเมืองที่มีความรุนแรงและวิกฤตทั้งปริมาณขยะที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ขยะทะเล การจัดการคุณภาพน้ำเสีย มลพิษทางอากาศและมลพิษอื่น ๆ ซึ่งมีสาเหตุมาจากการเพิ่มขึ้นของประชากร พฤติกรรมการบริโภคของมนุษย์ที่เปลี่ยนแปลงไป ข้อจำกัดในการลงทุนด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการจัดการสิ่งแวดล้อมเนื่องจากการมีงบประมาณที่จำกัด ประกอบกับการไม่ประสบความสำเร็จในการบังคับใช้กฎหมาย ระบบบัญชาการและควบคุมเพื่อจัดการสิ่งแวดล้อม ดังนั้น ปัจจุบันจึงได้ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการจัดการสิ่งแวดล้อมของประเทศไทยโดยให้ความสำคัญกับการให้ความรู้ สร้างจิตสำนึกเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนเพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสู่ความสำนึกรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมในการดำรงชีวิตประจำวันของคนและเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการสิ่งแวดล้อมเมือง ซึ่งบทเรียนที่ได้รับจากประเทศสิงคโปร์ จะสามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อให้

เป็นกลยุทธ์และโมเดลในการพัฒนาการจัดการสิ่งแวดล้อมเมืองสู่ SMART Environment Management City ในระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย ได้ดังนี้ (แผนภาพที่ 1)

1. การสร้างความร่วมมือ (Collaboration) ระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องภายใต้ประเด็นสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จในการสร้างความร่วมมือ กล่าวคือ

- สร้างความสัมพันธ์ในลักษณะของพันธมิตรร่วมดำเนินงาน ไม่ยึดถือสายการบังคับบัญชาอย่างเคร่งครัดจนเป็นอุปสรรคในการดำเนินงาน
- มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลและเรียนรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง
- วางเป้าหมาย หาข้อตกลง และรายละเอียดการทำงานร่วมกัน รวมทั้งกำหนดตัวชี้วัดการทำงานให้ชัดเจน
- มีการไว้วางใจซึ่งกันและกัน
- มีการเปิดกว้างทางความคิดและเปิดใจพูดคุยเกี่ยวกับประเด็นปัญหาและข้อผิดพลาดต่าง ๆ
- มีการสร้างปฏิสัมพันธ์ระยะยาวร่วมกัน
- มีการช่วยเหลือพึ่งพากัน

สำหรับรูปแบบการสร้างความร่วมมือในการดำเนินงานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมเมืองสู่ SMART Environment Management City ในประเทศไทย แบ่งออกเป็น 2 ระดับดังนี้

1. การสร้างความร่วมมือในลักษณะแนวตั้ง หรือ จากหน่วยงานราชการส่วนกลางสู่หน่วยงานราชการส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น กล่าวคือ

กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นหน่วยงานระดับกรมส่วนกลาง กับ สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาค สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด และกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อปรึกษาหารือและกำหนดเป้าหมาย ทำความเข้าใจในแนวทางการดำเนินงานและกำหนดตัวชี้วัดการดำเนินงานร่วมกัน แลกเปลี่ยนประสบการณ์ข้อมูลการดำเนินงานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม รวมทั้งรับทราบสถานการณ์ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ ตลอดจนการพัฒนาศักยภาพด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมให้กับกลุ่มเป้าหมาย

2. การสร้างความร่วมมือในลักษณะแนวนอน หรือ ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระดับเดียวกัน กล่าวคือ

ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระดับราชการส่วนกลาง กล่าวคือ ระหว่างกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย และ หน่วยงานระดับกรมที่เกี่ยวข้องกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อบูรณาการตัวชี้วัดการจัดการสิ่งแวดล้อมเมืองยั่งยืนเข้าสู่การประเมินประสิทธิภาพองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การแลกเปลี่ยนข้อมูล ปรับข้อมูล และจัดทำฐานข้อมูลที่ใช้สำหรับการดำเนินงานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรวมทั้งการพัฒนากระบวนการให้การศึกษาด้านสิ่งแวดล้อมและกระบวนการสิ่งแวดล้อมศึกษาตลอดชีวิตทั้งในระบบโรงเรียน สถาบันการศึกษา การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย

ความร่วมมือระหว่างภาคีทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น วัด โรงเรียน หน่วยงานราชการต่าง ๆ ภาคธุรกิจเอกชน สถานประกอบการทุกประเภท ตลาด และชุมชน เพื่อปรึกษาหารือ วางแผน กำหนดแนวทาง และบทบาท การขับเคลื่อนงาน/กิจกรรมการจัดการสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ของแต่ละภาคส่วนให้ชัดเจน การขับเคลื่อนกิจกรรมการจัดการสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ให้เป็นรูปธรรม การกำหนดตัวชี้วัดเพื่อติดตามประเมินผลการทำงาน การเฝ้าระวังและตรวจวัดคุณภาพสิ่งแวดล้อมและรายงานสถานการณ์คุณภาพสิ่งแวดล้อม

การพัฒนานวัตกรรมการเรียนรู้และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน (Innovation) เพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารสู่สาธารณะ และกระตุ้นการรับรู้ เรียนรู้ สร้างจิตสำนึกเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยมุ่งสื่อให้เห็นว่าสิ่งแวดล้อมเป็นเรื่องที่ใกล้ตัว มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมและวิถีการดำรงชีวิตประจำวันของคนทุกคน และคนทุกคนสามารถที่จะมีส่วนร่วมในการดูแล จัดการและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมได้ ซึ่งนวัตกรรมที่กล่าวนี้ เป็นผลผลิตจากการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานและภาคีที่เกี่ยวข้องในระดับต่างๆ รวมทั้งเป็นเครื่องมือและกลไกในการสานสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่เข้ามาร่วมดำเนินงานในลักษณะเครือข่ายความร่วมมือ ได้แก่

ระบบการรายงานผลคุณภาพสิ่งแวดล้อมแบบออนไลน์ ณ เวลาจริง (Real-time online report) โดยแบ่งออกเป็น 2 ระบบ กล่าวคือ

ระบบรายงานผลการตรวจวัดคุณภาพสิ่งแวดล้อมจากระดับท้องถิ่น/พื้นที่ที่ดำเนินกิจกรรมการติดตามและเฝ้าระวังคุณภาพสิ่งแวดล้อมโดยภาคประชาชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาสู่หน่วยงานที่ส่วนกลาง โดยให้ความสำคัญกับข้อมูลดิบที่เป็นผลการตรวจวัดคุณภาพสิ่งแวดล้อม และการแปรผลในเชิงวิทยาศาสตร์ ณ เวลาจริง รวมทั้งรองรับกับการสื่อสารสองทาง เพื่อประโยชน์ในการควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม แก้ไขปัญหาและจัดการกับเรื่องร้องเรียนได้ทันทั่วถึงและใช้ประโยชน์ในการกำหนดนโยบายและวางแผนการจัดการสิ่งแวดล้อมต่อไป

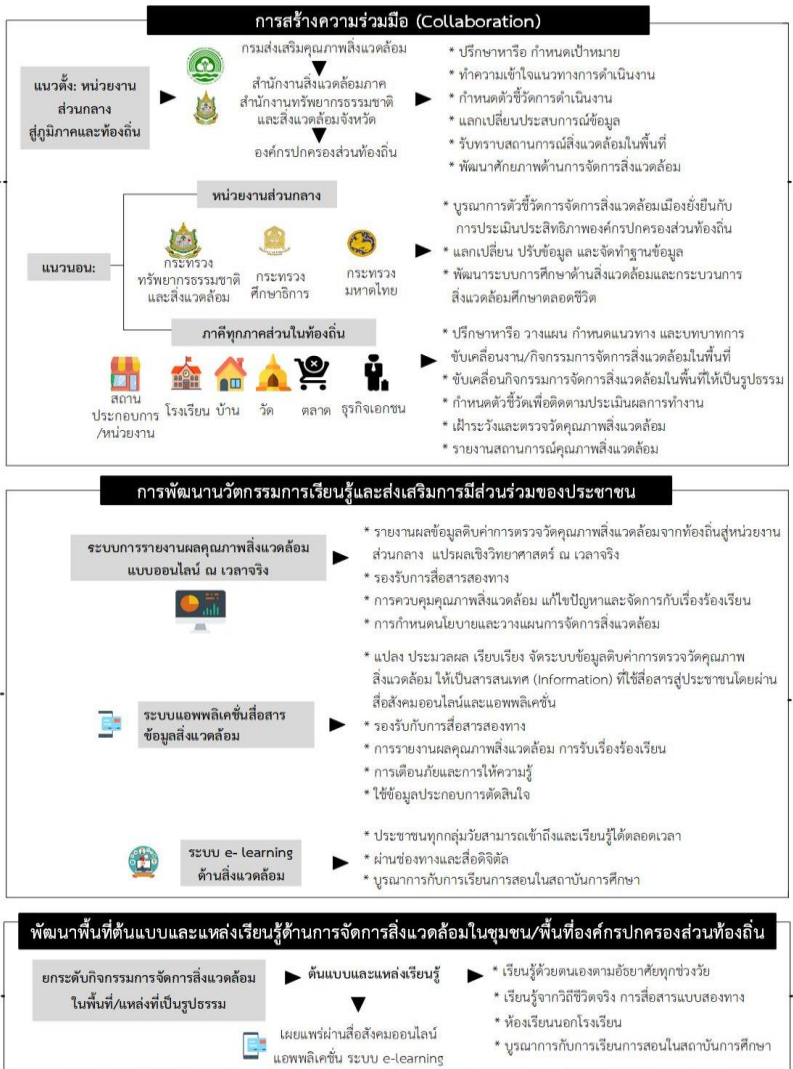
ระบบแอปพลิเคชันสื่อสารข้อมูลสิ่งแวดล้อมสู่สาธารณะ โดยให้ความสำคัญกับกระบวนการแปลง ประมวลผล เรียบเรียง จัดระบบข้อมูลดิบที่เป็นผลการตรวจวัดคุณภาพสิ่งแวดล้อม (Data) และการแปรผลในเชิงวิทยาศาสตร์ ณ เวลาจริง ให้เป็นลักษณะของสารสนเทศ (Information) ซึ่งเป็นข่าวสารข้อมูลที่พร้อมใช้ในการสื่อสารสู่ภาคประชาชนโดยผ่านสื่อสังคมออนไลน์และแอปพลิเคชันสำหรับ โมบาย (Mobile) และ แท็บเล็ต (Tablet) ได้ ซึ่งต้องออกแบบให้มีลักษณะน่าสนใจ ไม่น่าเบื่อ และรองรับกับการสื่อสารสองทาง ซึ่งต้องผสมผสานกันระหว่างการรายงานผลคุณภาพสิ่งแวดล้อม การรับเรื่องร้องเรียน การเตือนภัยและการให้ความรู้เรื่องผลกระทบที่เกิดขึ้นรวมทั้งวิธีการดูแล อนุรักษ์และการจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม รวมถึงสามารถใช้ข้อมูลดังกล่าวมาประกอบการตัดสินใจได้

ระบบ e- learning ด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มวัยสามารถเข้าถึงและเรียนรู้เรื่องสิ่งแวดล้อมได้ตลอดเวลาโดยผ่านช่องทางและสื่อดิจิทัลที่หลากหลาย เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต

เป็นต้น โดยให้ความสำคัญกับการออกแบบโปรแกรมการเรียนรู้และเนื้อหาสาระที่น่าสนใจ และง่ายต่อความเข้าใจของประชาชน ตลอดจนเกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตของประชาชน ทั้งนี้ สามารถบูรณาการเข้ากับหลักสูตรการเรียนการสอนในระบบโรงเรียนและสถาบันการศึกษา ได้อีกด้วย

พัฒนาพื้นที่ต้นแบบและแหล่งเรียนรู้ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมในชุมชน/พื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการยกระดับกิจกรรมการจัดการสิ่งแวดล้อมในพื้นที่/แหล่งที่เป็นรูปธรรม (ผลผลิตที่ได้จากความร่วมมือระหว่างภาคีทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ได้กล่าวถึงในข้อ 1.2.2) ให้เป็นพื้นที่ต้นแบบและแหล่งเรียนรู้ในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นการเรียนรู้จากวิถีชีวิตจริงและเป็นการสื่อสารแบบสองทาง สำหรับใช้ประโยชน์เป็นสถานศึกษานอกห้องเรียนสำหรับนักเรียน นักศึกษา โดยบูรณาการเข้ากับหลักสูตรการเรียนการสอนในระบบโรงเรียนและสถาบันการศึกษา รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้สนใจสามารถเข้ามาศึกษาและเรียนรู้ได้ด้วยตนเองตามอัธยาศัย โดยผู้เข้ามาเรียนรู้สามารถเรียนรู้ได้จากการสังเกตวิถีชีวิต/วิถีชุมชน /พฤติกรรมของผู้ที่อยู่ในแหล่ง/พื้นที่ต้นแบบนั้น ๆ และหรือการถ่ายทอดความรู้โดยประชาชนในแหล่ง/พื้นที่ต้นแบบนั้น ๆ นอกจากนี้ยังสามารถนำเนื้อหาสาระเกี่ยวกับกิจกรรมการจัดการสิ่งแวดล้อมในพื้นที่/แหล่งที่เป็นรูปธรรมมาเผยแพร่ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ แอปพลิเคชันและระบบ e-learning ที่พัฒนาขึ้นได้ด้วย

แผนภาพที่ ๑ รูปแบบการพัฒนาการจัดการสิ่งแวดล้อมเมืองสู่ SMART Environment Management City



การเรียนรู้จากประเทศสิงคโปร์สู่การพัฒนางาน ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

ภัทราภรณ์ ทวีวงศ์

พนักงานสอบสวนคดีพิเศษชำนาญการ

กรมสอบสวนคดีพิเศษ

การอบรมในกรอบหลักสูตรทักษะทางดิจิทัล (Digital Literacy) การสร้างสรรค์นวัตกรรม (Innovation) หรือการประสานการทำงานร่วมกัน (Collaboration) เพื่อการทำงานในระบบราชการ 4.0 ที่ Nanyang Technological University ประเทศสิงคโปร์ ระหว่างวันที่ 4 - 15 มิถุนายน 2561 ประกอบด้วยการสัมมนาและการศึกษาดูงานในเรื่องที่ประเทศสิงคโปร์มีความเป็นเลิศ ได้แก่

การวางผังเมือง

ประเทศสิงคโปร์เคยเผชิญปัญหาเช่นเดียวกับประเทศไทยในปัจจุบัน เช่น เมืองเติบโตเร็วเกิน อัตราการว่างงานสูง การขาดแคลนที่อยู่อาศัย โครงสร้างพื้นฐานยังไม่พัฒนา มลภาวะเป็นพิษ และอุทกภัย แต่รัฐบาลสิงคโปร์สามารถแก้ไขปัญหาเหล่านี้ในช่วงระยะเวลาเพียง 5 ทศวรรษ ความสำเร็จนี้เป็นผลมาจากนโยบายการบริหารจัดการเมืองที่สร้างสรรค์ มีการวางแผนในระยะยาว การประสานการทำงานร่วมกัน และการบริหารด้วยหลักธรรมาภิบาล หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการวางผังเมืองของประเทศสิงคโปร์มีชื่อเรียกว่า Urban Redevelopment Authority

(URA) มีอำนาจครอบคลุมการวางแผนการใช้ที่ดิน การควบคุมการพัฒนาที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง การออกแบบเมือง การอนุรักษ์โบราณสถาน การขายที่ดิน และการจัดการพื้นที่จอดรถ ข้อดีของการให้อำนาจ URA ในการวางผังเมืองและควบคุมการพัฒนาที่ดินและสิ่งปลูกสร้างทั้งหมดในสิงคโปร์ ทำให้แน่ใจได้ว่าแนวทางการพัฒนาที่เสนอมานั้นสอดคล้องกับผังเมืองที่ระบุไว้ในแผนหลัก ซึ่งต่างจากประเทศไทยที่การวางผังเมืองเป็นหน้าที่ของกรมโยธาธิการและผังเมือง แต่การขออนุญาตปลูกสร้างและการควบคุมการก่อสร้างเป็นหน้าที่ของเทศบาล

การเคหะ

หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการเคหะของรัฐ คือ Housing and Development Board (HDB) หน่วยงานนี้มีหน้าที่ปลูกสร้างอาคารพักอาศัย และพัฒนาแต่ละเขตเมืองให้พลเมืองมีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยในแต่ละเขตเมืองจะต้องมีโรงเรียน ซูเปอร์มาร์เก็ต คลินิก ศูนย์อาหาร สถานที่ออกกำลังกายและสันทนาการ รัฐบาลสิงคโปร์มีนโยบายให้พลเรือนสิงคโปร์ทุกคนมีบ้านของตัวเอง จึงให้สิทธิพลเมืองสิงคโปร์สามารถซื้อห้องชุดของการเคหะซึ่งได้รับการสนับสนุนเงินส่วนหนึ่งจากรัฐบาลได้ภายใต้เงื่อนไขที่กำหนด

การคมนาคม

รัฐบาลสิงคโปร์มีนโยบายให้สิงคโปร์เป็นประเทศปลอดรถยนต์ส่วนตัวเพื่อลดปัญหารถติดและมลพิษทางอากาศ รัฐบาลจึงพยายามที่จะให้ประชาชนหันมาใช้บริการขนส่งสาธารณะให้มากขึ้น ในทุกเขตเมืองจะมีศูนย์กลางเชื่อมต่อการขนส่งสาธารณะอยู่ใจกลาง ล้อมรอบด้วย

ห้างสรรพสินค้าและอาคารที่พักอาศัย เนื่องจากรัฐบาลต้องการให้ประชาชนไม่ต้องเดินทางไปจับจ่ายซื้อของไกล มีความสะดวกในการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง รถไฟฟ้าใต้ดิน หรือรถไฟฟ้าที่มีความเชื่อมต่อกัน และกำหนดค่าโดยสารรถสาธารณะโดยคำนวณจากระยะทางในอัตราที่สูงมาก ในขณะที่ค่าใช้จ่ายในการครอบครองรถยนต์ส่วนบุคคลไว้สูงมาก

การเป็นประเทศอัจฉริยะ (Smart Nation)

รัฐบาลสิงคโปร์พยายามที่จะสร้างประเทศให้เป็น Smart Nation โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการของหน่วยงานในภาครัฐ และสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมเพื่อให้ชาวสิงคโปร์มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เช่น ระบบ Electronic Road Pricing (ERP) ซึ่งเป็นระบบเก็บเงินค่าผ่านทางอัตโนมัติโดยที่ผู้ขับขี่ไม่ต้องชะลอรถเพื่อชำระค่าผ่านทาง และสามารถใช้คำนวณความหนาแน่นของการจราจรเพื่อการบริหารจัดการการใช้เส้นทางบนท้องถนนได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด แอปพลิเคชัน MyTransport ซึ่งเป็นบริการค้นหาเส้นทาง รถโดยสารสาธารณะที่ช่วยให้ผู้ใช้ทราบว่าจะเดินทางไปยังจุดหมายที่ต้องการได้อย่างไรให้รวดเร็วและได้รับการแจ้งเตือนเมื่อใกล้ถึงจุดหมาย และแอปพลิเคชัน SG Cares สำหรับช่วยชีวิตผู้ป่วยที่เป็นโรคหัวใจ กล่าวคือ เมื่อพบผู้ป่วยโรคหัวใจ คนรอบข้างสามารถกดแอปพลิเคชันดังกล่าวเพื่อเรียกรถพยาบาล ซึ่งจะมาถึงที่ภายใน 10 นาที และทำการปั๊มหัวใจ (CPR) ตามการสาธิตที่อยู่ในแอปพลิเคชัน หลังจากที่มีการนำแอปพลิเคชันนี้ออกใช้สามารถช่วยชีวิตผู้ป่วยโรคหัวใจได้เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 10 เป็นร้อยละ 30

การบริหารจัดการน้ำ

ประเทศสิงคโปร์มีความหนาแน่นของประชากรสูง มีแหล่งน้ำจืดน้อยมาก และไม่มีพื้นที่สร้างแหล่งเก็บน้ำมากนักเนื่องจากประเทศมีขนาดเล็ก เคยเผชิญกับความแห้งแล้ง น้ำท่วม และน้ำเป็นมลพิษมาแล้วตั้งแต่ก่อตั้งประเทศ แต่ด้วยวิสัยทัศน์อันกว้างไกลของผู้นำประเทศและด้วยการลงทุนศึกษาวิจัยเรื่องระบบน้ำอย่างจริงจังโดยการนำเทคโนโลยีมาใช้อย่างชาญฉลาด วันนี้ประเทศสิงคโปร์ได้กลายเป็นประเทศตัวอย่างของโลกที่มีความสามารถแก้ไขปัญหาเรื่องน้ำของเมืองได้อย่างยอดเยี่ยมและมีระบบการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำได้อย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ และมีความยั่งยืน นอกจากการจัดการหาน้ำให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนแล้ว รัฐบาลยังมีมาตรการการอนุรักษ์น้ำ เช่น เครื่องมือฉลากประหยัดน้ำที่ติดกำกับเครื่องใช้และอุปกรณ์ภายในครัวเรือน ค่าบริการส่วนเพิ่มของการใช้น้ำและภาษีอนุรักษ์น้ำเพื่อรวบรวมเข้ากับค่าน้ำ และการยกเว้นภาษีให้กับภาคธุรกิจที่ใช้น้ำจาก NEWater เพื่อสร้างแรงจูงใจให้หันมาใช้รีไซเคิลมากขึ้น

ความสามารถในการผลิต ดึงดูด และรักษาทรัพยากรบุคคล

ประเทศสิงคโปร์มีจำนวนประชากรแรงงานไม่มากนัก มีอัตราการเกิดที่ลดลง และมีพลเมืองที่อาศัยอยู่ในต่างประเทศอีกเป็นจำนวนมาก ส่งผลกระทบต่อการไหลออกของแรงงานชาวสิงคโปร์ในระยะยาวจึงทำให้เกิดการขาดแคลนแรงงาน รัฐบาลสิงคโปร์จึงมีความจำเป็นในการกำหนดนโยบายนำเข้าแรงงานต่างชาติที่มีความสามารถสูง โดยเสนอเงินเดือนสวัสดิการ ที่พักอาศัยที่ดึงดูดใจเพื่อที่จะเป็นศูนย์กลางคนเก่งในเอเชีย

รัฐบาลให้ความสำคัญกับการศึกษาที่มุ่งเน้นพัฒนาและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี ตลอดจนการเพิ่มทักษะความสามารถของคนในประเทศด้วยการเรียนรู้ตลอดชีวิต ประเทศสิงคโปร์จึงเป็นหนึ่งในตัวอย่างที่ดีที่สุดที่รัฐบาลมีการจัดการคนเก่งและมีวิธีลงทุนด้านทรัพยากรมนุษย์ในระยะยาว ส่งผลให้สามารถรักษาระดับศักยภาพการแข่งขันของประเทศให้อยู่ในอันดับต้น ๆ ของโลกได้

การต่อต้านการทุจริต

ประเทศสิงคโปร์ได้รับการจัดอันดับให้เป็นประเทศที่มีการทุจริตน้อยที่สุดเป็นอันดับ 6 ของโลก องค์ประกอบสำคัญในการต่อต้านทุจริตของประเทศสิงคโปร์ ประกอบด้วย 4 เสาหลัก ได้แก่ กฎหมายที่มีบทลงโทษรุนแรง การบังคับใช้กฎหมายที่มีประสิทธิภาพ กระบวนการยุติธรรมที่ซื่อตรงและเชื่อถือได้ และการบริหารด้วยหลักธรรมาภิบาล

สำนักงานสืบสวนสอบสวนการทุจริต (Corrupt Practice Investigation Bureau – CPIB) เป็นหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี มีอิสระในการตรวจสอบและปราบปรามการทุจริตทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งต่างจากหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายของไทยที่มีอำนาจในการดำเนินคดีการทุจริตระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือระหว่างรัฐกับเอกชนเท่านั้น เพราะกฎหมายไทยได้บัญญัติเรื่องการทุจริตที่เกิดขึ้นระหว่างเอกชนกับเอกชน ซึ่งเป็นจุดอ่อนที่ทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาทุจริตให้หมดไปจากสังคมไทยได้

รัฐบาลสิงคโปร์จัดตั้งระบบประกันความโปร่งใสทางการเงิน โดยกำหนดว่าทุกปีข้าราชการต้องแจ้งบัญชีทรัพย์สินของตนรวมทั้งของคู่

สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ ยืนยันว่าไม่มีปัญหาทางการเงินใด ๆ ถ้าเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้ใดมีพฤติกรรมร้ายแรงที่ผิดปกติ เจ้าหน้าที่ผู้นั้นก็อาจถูกเรียกไปชี้แจงถึงวิธีการที่ได้ทรัพย์สินนั้นมาได้ หรือในกรณีที่เจ้าหน้าที่มีหุ้นส่วนในบริษัทเอกชน บุคคลนั้นก็อาจถูกร้องขอให้สละความเป็นเจ้าของได้เพื่อป้องกันการขัดกันซึ่งผลประโยชน์

ปัจจัยสู่ความเป็นเลิศของประเทศสิงคโปร์

จากการสัมมนาและศึกษาดูงานด้านต่าง ๆ ที่กล่าวไว้ข้างต้น ผู้เขียนเห็นได้ชัดเจนว่ารัฐบาลสิงคโปร์มีวิสัยทัศน์ที่ยาวไกล มีการวางแผนระยะยาวและต่อเนื่อง มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง คำนวณความคุ้มค่าของเงินลงทุนและผลประโยชน์ที่จะได้รับตามหลักเศรษฐศาสตร์เสมอ ก่อนเริ่มดำเนินโครงการทุกโครงการของรัฐบาลจะมีการรวบรวมข้อมูล สำรวจความต้องการของประชาชน และเก็บข้อมูลไว้ในฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (big data) เพื่อการวิเคราะห์ กำหนดนโยบายและสร้างสรรค์นวัตกรรมต่าง ๆ ให้สนองตอบความต้องการของประชาชน รัฐบาลมีการบูรณาการการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนภายใต้แนวคิดที่เรียกว่า OneService การประสานงานระหว่างภาครัฐและเอกชนทำได้ดีมาก เจ้าหน้าที่ของรัฐสามารถเข้าถึงประชาชนในแต่ละชุมชนได้อย่างแท้จริง ประชาชนให้ความร่วมมือเนื่องจากมีความไว้วางใจและมั่นใจว่าโครงการของรัฐบาลจะประสบความสำเร็จและเกิดประโยชน์แก่ประชาชน เช่น การวางผังเมือง การรณรงค์การไม่ใช้รถยนต์ส่วนตัว และการจัดสรรบ้านของการเคหะ เป็นต้น

แนวทางเพื่อการพัฒนาการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

กรมสอบสวนคดีพิเศษตั้งขึ้นโดยมุ่งหวังให้เป็นองค์กรสหวิชาชีพ เนื่องจากมีคดีในความรับผิดชอบภายใต้พระราชบัญญัติต่าง ๆ ที่มีความหลากหลาย จำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ในสาขานั้น ๆ ไปทำการสืบสวนสอบสวนในคดีต่าง ๆ เพื่อที่จะประสบความสำเร็จในการผลิต ดึงดูด และรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพได้เช่นเดียวกับประเทศ สิงคโปร์ กรมสอบสวนคดีพิเศษควรมีระบบการคัดสรรบุคลากรเข้าทำงานที่มีประสิทธิภาพ มีหลักเกณฑ์ประเมินผลการทำงานที่ใช้ได้จริง มีการวางแผนเส้นทางความก้าวหน้าในหน้าที่การงานให้แก่บุคลากรอย่างชัดเจน และมีการจัดการฝึกอบรมให้แก่บุคลากรเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน องค์กรที่ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ดีจะสามารถดึงดูดและรักษาคนเก่งไว้ในองค์กรได้อย่างยั่งยืน ชี้ให้เห็นถึงศักยภาพขององค์กรและส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร

ควรให้ข้าราชการแจ้งบัญชีทรัพย์สินและธุรกิจของตนรวมทั้งของคู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ เป็นประจำทุกปี เพื่อป้องกันการทุจริตและการขัดกันซึ่งผลประโยชน์

ควรจัดให้มีและใช้ฐานข้อมูลเรื่องราวร้องเรียนของประชาชนร่วมกัน ระหว่างหน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อการประสานการทำงานร่วมกัน แก้ไขปัญหาการทำงานทับซ้อนกัน และเพื่อความรวดเร็วในการดำเนินการ ยกตัวอย่างเช่น เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบจากหมายเลขบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ร้องได้ว่าผู้ร้องได้ทำการร้องเรียนเรื่องดังกล่าวไปที่หน่วยงานใดบ้าง สามารถตรวจสอบได้ว่าเรื่องราวเรียนนั้นอยู่ในขั้นตอน

การดำเนินการใด และสามารถประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในเรื่องนั้นได้ แต่ทั้งนี้ต้องมีการกำหนดขอบเขตการเข้าถึงข้อมูลและชั้นความลับ

ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษไว้ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อที่จะสามารถให้คำปรึกษาหรือตอบคำถามชาวต่างชาติที่ประสงค์ที่จะยื่นเรื่องราวร้องทุกข์หรือสอบถามความคืบหน้าในการดำเนินการกับเรื่องร้องทุกข์ของตนได้ทันที และสามารถถ่วงรื้อเรื่องราวร้องเรียนที่ส่งเข้ามาทางเว็บไซต์หรืออีเมลได้

ควรประสานงานกับหน่วยงานที่ร่วมแบ่งปันฐานข้อมูลในระบบเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อการสืบสวนสอบสวนคดีพิเศษ (DW) ให้สามารถเข้าใช้ฐานข้อมูลของหน่วยงานได้ 24 ชั่วโมง เพราะที่ผ่านมา มีปัญหาไม่สามารถเข้าใช้งานฐานข้อมูลของบางหน่วยงานนอกเวลาราชการได้ และควรดึงหน่วยงานอื่น ๆ มาเข้าร่วมแบ่งปันฐานข้อมูลด้วย

ควรพัฒนาแอปพลิเคชันที่ใช้ระบบภูมิสารสนเทศ (Geographic Information System - GIS) และ Google Lens (ซึ่งทำงานด้วยเทคโนโลยี AI และการวิเคราะห์ข้อมูลรอบด้าน เพียงแค่ส่องระบบจะวิเคราะห์ภาพที่พบเห็นและรายงานเป็นข้อมูลออกมา) ในการบริการประชาชนและกระตุ้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น เช่น แอปพลิเคชันการเฝ้าระวังอาชญากรรมในชุมชน หรือแอปพลิเคชันที่สามารถตรวจสอบข้อมูลการครอบครองที่ดินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีกล้อง Google Lens เพื่อให้ปรากฏข้อมูลเอกสารสิทธิ เป็นต้น

บทสรุป

ประเทศสิงคโปร์เป็นตัวอย่างที่ดีในเรื่องการสร้างทักษะทางดิจิทัลให้กับประชาชน การสร้างสรรค์นวัตกรรม และการประสานการทำงานร่วมกันระหว่างภาครัฐ เอกชน และประชาชน ผู้เขียนเห็นว่าหลักสูตรนี้มีประโยชน์เป็นอย่างยิ่งโดยเฉพาะกับผู้บริหารที่มีส่วนร่วมในการวางแผน นโยบาย ยุทธศาสตร์ และกฎหมายของประเทศ ซึ่งต้องมีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีการวางแผนในระยะยาวและต่อเนื่อง และต้องมีความเข้าใจปัญหาและความต้องการของประชาชน ในการเข้าสู่ยุค Thailand 4.0 ซึ่งใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศ โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต้องมีความพร้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบอินเทอร์เน็ตและไวไฟ การวางแผนต้องมีความสอดคล้องกันทุกภาคส่วน ไม่ใช่ว่ารัฐบาลสร้างสรรค์นวัตกรรมต่าง ๆ มากมาย เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน แต่ประชาชนนำนวัตกรรมนั้นไปใช้ไม่เป็น ดังนั้น จึงต้องมีการพัฒนาให้ประชาชนมีทักษะทางดิจิทัล มีความคิดสร้างสรรค์ มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเนื่องจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ไม่มีวันหยุด และต้องมีทักษะการวิเคราะห์และรู้จักใช้ประโยชน์จากข้อมูลต่าง ๆ ที่จะมีมากมายและเข้าถึงได้อย่างง่ายดายด้วย

**ข้อเสนอการพัฒนาและปรับปรุงงาน
เรื่อง Smart DOPA แอปพลิเคชันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
และการให้บริการ**

**เมธเมธา พัคค์สุนทร
เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ
กรมการปกครอง**

บทนำด้านงานบริการ

ภารกิจด้านการให้บริการประชาชนถือเป็นอีกภารกิจหลักของกรมการปกครอง นอกจากการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนแล้ว ยังมีกฎหมายอีกเป็นจำนวนมากที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมการปกครองซึ่งเกี่ยวกับความเป็นอยู่ของประชาชน เช่น โรงแรม สถานบริการ อาวุธปืน โรงรับจำนำ การขายทอดตลาดและค้าของเก่า ตลอดจนนโยบายรัฐบาลและสนับสนุนการทำงานของ 20 กระทรวง โดยมีการทำการปกครองจังหวัด และที่ทำการปกครองอำเภอเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนงานบริการในพื้นที่ ซึ่งที่ผ่านมากรมการปกครองได้มีนโยบายการพัฒนางานบริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านการพัฒนากระบวนการให้บริการ เทคโนโลยี ตลอดจนการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และจะต้องเดินหน้านำพัฒนางานบริการต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมการปกครองให้ก้าวหน้าทันต่อการเปลี่ยนแปลง

ลักษณะเทคโนโลยีปัจจุบัน

เทคโนโลยีหรือสื่อสารสนเทศที่กรมการปกครองจัดให้มีขึ้นถือได้ว่ามีความทันสมัย เพียงพอแก่การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้บริหาร แต่ทว่ายังมีได้มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการหรือประชาชนเท่าที่ควร ผู้ใช้บริการยังคงต้องมาหานายทะเบียนหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ อำเภอและจังหวัด เพื่อยื่นเอกสารดำเนินการตามขั้นตอนเช่นเดิม โดยจะขอยกตัวอย่างระบบสำคัญดังนี้

e-DOPA License

ระบบออนไลน์เกี่ยวกับงานอนุญาตของกรมการปกครองซึ่งประชาชนหรือผู้ประกอบการต้องได้รับอนุญาตก่อนดำเนินการ เช่น งานทะเบียนอาวุธปืน งานการพนัน งานโรงแรม งานขายทอดตลาดและค้าของเก่า งานโรงรับจำนำ งานสมาคม มูลนิธิ งานเรียไร งานสถานบริการ ระบบงานโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียง ระบบคำสั่งมีในระบบประกอบด้วยการทำงาน ปรับปรุง ซ่อม บันทึกรักษา จำหน่าย และเพิกถอน

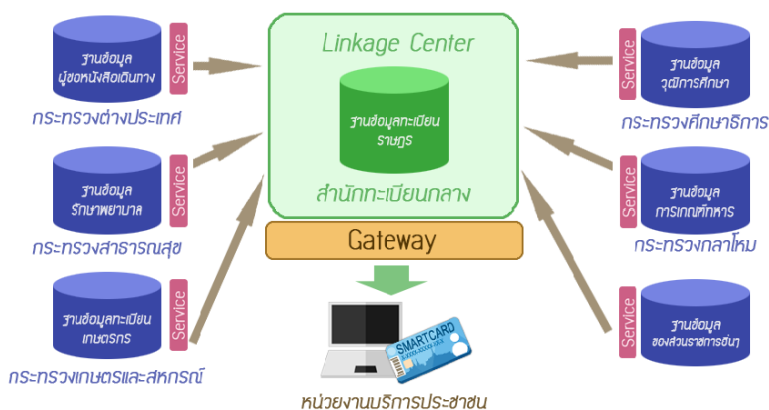
E-Border Pass

ระบบหนังสือผ่านแดนอำนวยความสะดวกด้านการสัญจรข้ามแดน โดยการออกหรือต่ออายุหนังสือผ่านแดนให้แก่ประชาชนไทยที่เดินทางเข้าออกบริเวณพื้นที่ชายแดนตามความตกลงว่าด้วยการเดินทางข้ามแดนระหว่างไทยกับประเทศเพื่อนบ้านทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ เมียนมา ลาว กัมพูชา และมาเลเซีย โดยเชื่อมโยงข้อมูลบุคคลจากฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์และ

ฐานข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักบริหารการทะเบียน
เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

Linkage Center

การบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลประชาชนที่จัดเก็บระหว่างหน่วยงานให้สามารถ
ใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลร่วมกัน สนับสนุนการให้บริการประชาชน และ
กำหนดยุทธศาสตร์การให้ความช่วยเหลือประชาชนในหลายๆ มิติ โดยให้
สำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง เป็นหน่วยงานกลางในการเชื่อมโยง
ฐานข้อมูลประชาชนของส่วนราชการ (Population Information
Linkage Center) และทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการข้อมูล (Gate Way) ตามที่
ส่วนราชการร้องขอ



จากที่ยกตัวอย่างระบบออนไลน์ข้างต้น จะเห็นว่าเป็นระบบที่สร้างขึ้นมาเพื่อผู้ปฏิบัติงานโดยเฉพาะ เพื่อให้ในการวางแผนและประมวลผลข้อมูลเป็นหลัก

ความรู้และประสบการณ์จากการฝึกอบรม

ความรู้และประสบการณ์ที่ต้องการนำมาประยุกต์ใช้กับกรมการปกครอง คือ Smart Nation ในส่วนของ Smart Government ตามแบบสิงคโปร์ซึ่งการบริการภาครัฐจะขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล มีการออกแบบผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการที่เข้าถึงได้ง่าย สอดคล้องกับบริบทและพฤติกรรมของประชาชนในปัจจุบัน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และมีหลักการสำคัญ ได้แก่

1. **Simple** บริการต้องใช้งานง่าย เข้าใจได้ง่าย
2. **Seamless** บริการภาครัฐต้องเชื่อมโยงถึงกันแม้ต่างหน่วยงาน
3. **Efficient** บริการต้องมีคุณภาพ ใช้เวลาน้อยที่สุดเท่าที่เป็นไปได้
4. **Personalized** บริการต้องตอบสนองความต้องการได้ทุกกลุ่ม และขอข้อมูลจากประชาชนให้น้อยครั้งที่สุด
5. **Accessible** บริการต้องมีช่องทางการเข้าถึงหลายทาง
6. **Anticipatory** บริการต้องสอดคล้องตามวิถีการใช้ชีวิตของประชาชน และต้องจัดเตรียมให้พร้อมและตรงเวลา สามารถคาดการณ์ได้

ตัวอย่างการบริการภาครัฐของสิงคโปร์ที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น Application Find-My - Way, Bus Arrival Time, Snap & Send, Journey Planner, PUB CCTV, MRT/LRT เป็นต้น ซึ่ง Application ทั้งหมดนี้ได้จัดทำขึ้นโดยให้ความสำคัญในการอำนวยความสะดวก

ความสะดวกกับผู้ใช้บริการของรัฐเป็นสำคัญ ประชาชนสามารถเข้าถึงและรับรู้สถานะของบริการสาธารณะได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงสามารถวางแผนการใช้ชีวิตในแต่ละวันอย่างเหมาะสม ประหยัดเวลา มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เช่น วางแผนการเดินทาง การแจ้งเบาะแสให้รัฐ เป็นต้น

บทสรุปการประยุกต์ใช้

การนำหลักการ Smart Government ของสิงคโปร์ 6 ข้อ มาปรับใช้กับการให้บริการตามภารกิจของกรมการปกครองจะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยนำมาประยุกต์ใช้เพื่อสร้าง Smart DOPA เป็น Application สำหรับมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกฝั่งประชาชนผู้ใช้บริการโดยเฉพาะ เพื่อให้ประชาชนสามารถเรียกดูข้อมูลสถานะของงานบริการที่ต้องการติดต่อและดำเนินการขั้นตอนการขออนุญาตหรืออื่น ๆ ทางระบบออนไลน์ได้ ซึ่งเมื่อวิเคราะห์เทคโนโลยีในปัจจุบันแล้วสามารถทำได้ อีกทั้งกรมการปกครองก็ได้พัฒนาฐานข้อมูลงานในภารกิจได้สมบูรณ์ในระดับหนึ่งแล้ว กระบวนการขั้นพื้นฐานที่ควรมีใน Application นี้ คือ

1. ระบบ Single Menu เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงงานบริการทุกอย่างของกรมการปกครองได้จากแหล่งเดียว
2. การยื่นเอกสารขออนุญาตออนไลน์ สถานประกอบการหลายอย่างมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง การยื่นเอกสารเพื่อขอต่อใบอนุญาตออนไลน์พร้อมทั้งชำระค่าธรรมเนียมเข้าบัญชีที่น่าจะเพียงพอต่อการพิจารณาในขั้นต้น

3. แจ้งกำหนดเวลาบริการหรือการนัดหมายเจ้าหน้าที่ ควรมีช่องทางให้ประชาชนสามารถตรวจสอบรายละเอียดการให้บริการและห้วงเวลาได้อย่างชัดเจน เพื่อให้ประชาชนสามารถวางแผนในการขอรับบริการ ในช่วงที่สะดวก หากต้องการพบเจ้าหน้าที่ก็สามารถนัดเวลาเพื่อขอคำแนะนำออนไลน์หรือติดต่อขอพบที่สำนักงานได้

4. การแจ้งข้อมูลผ่าน Application นอกจากงานด้านการบริการแล้ว กรมการปกครองยังมีการกิจด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายในประเทศ หากสามารถเปิดช่องทางให้ประชาชนช่วยแจ้งเบาะแสข้อมูลคนหรือสิ่งของต้องสงสัย จะเป็นประโยชน์ต่อประเทศอย่างมาก สามารถลดค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรและเพิ่มเครือข่ายเฝ้าระวังในคราวเดียวกัน

5. ระบบการแจ้งเตือน ให้มีการแจ้งเตือนทั้งฝ่ายเจ้าหน้าที่และผู้ใช้บริการ เพื่อให้ดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้อง เช่น แจ้งเตือนผู้ประกอบการเมื่อใบอนุญาตใกล้หมดอายุ หรือแจ้งเตือนเจ้าหน้าที่ว่ามีสถานที่ใดต้องได้รับการตรวจสอบตามกำหนดระยะเวลา เพื่อกำหนดกลุ่มและพื้นที่เป้าหมายได้อย่างเหมาะสม ใกล้เคียง หรืออยู่ในบริเวณเดียวกัน เพื่อให้ใช้เวลาในการตรวจสอบให้น้อยที่สุดเท่าที่เป็นไปได้

หากสามารถสร้าง Application ตามที่กล่าวมาข้างต้นได้ จะเป็นการเปลี่ยนโฉมงานบริการของกรมการปกครองใหม่อย่างไม่เคยมีมาก่อน เป็นประโยชน์แก่ราชการและประชาชน จากเดิมที่มุ่งเน้นอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่เปลี่ยนมาเป็นการอำนวยความสะดวกผู้รับบริการ ซึ่ง

เห็นว่ามีความเป็นไปได้สูงเมื่อพิจารณาจากบุคลากรและเทคโนโลยีที่มีอยู่
และมีได้เป็นการยกเลิกระบบปฏิบัติการที่มีอยู่เดิม

การพัฒนาการดำเนินงานด้านนโยบายของ สำนักงานประกันสังคมในยุค 4.0

วรัทม์สุดา ศรทัตต์
สำนักงานประกันสังคม

บทนำ สภาพปัจจุบัน สภาพปัญหา

สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว อาทิ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล สังคมผู้สูงอายุ และวิกฤตต่าง ๆ เป็นต้น ได้ก่อให้เกิดความท้าทายต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจ สังคม วิถีชีวิตของประชาชน ส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วนและการให้บริการของภาครัฐ ซึ่งสำนักงานประกันสังคมเป็นหน่วยงานรัฐที่มุ่งสร้างหลักประกันการดำรงชีวิตที่มั่นคงให้กับแรงงานโดยไม่เลือกปฏิบัติ โดยให้ความคุ้มครองแรงงานแก่แรงงานทั้งที่ทำงานอยู่ในระบบและนอกระบบบนพื้นฐานของการเฉลี่ยทุกข์เฉลี่ยสุข อย่างไรก็ตาม สำนักงานประกันสังคมไม่ได้เกี่ยวข้องหรือให้บริการเฉพาะผู้ประกันตนที่ขึ้นทะเบียนในระบบประกันสังคมเท่านั้นแต่ยังเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ เช่น นายจ้าง ภาครัฐ สังคม หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่มีส่วนร่วมในการให้บริการกับสำนักงานประกันสังคม เครือข่ายแรงงานกลุ่มต่าง ๆ องค์กรระหว่างประเทศ เป็นต้น จากความท้าทายที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงในประเด็นต่าง ๆ หน่วยงานจึงจำเป็นต้องปรับตัวและปฏิรูปการดำเนินงานทั้งในเชิงบริหารจัดการและเชิงปฏิบัติเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้ที่มีส่วน

เกี่ยวข้องทุกกลุ่มและทำให้เชื่อมั่นได้ว่าทุกกลุ่มจะได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และมีความพึงพอใจ ขณะเดียวกันก็ต้องสามารถรับมือกับสถานการณ์ท้าทายต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาได้อย่าง ทันทั่วทั้งที่ โจทย์สำคัญ คือ ทำอย่างไรหน่วยงานจึงสามารถออกแบบนโยบาย อย่างมีประสิทธิภาพและนำไปสู่การปฏิบัติได้จริงโดยสอดคล้องกับ ความต้องการของผู้รับบริการและผู้ร่วมให้บริการทุกกลุ่ม รวมถึงสอดคล้อง กับนโยบายพัฒนาประเทศของรัฐบาล แผนระดับชาติ ยุทธศาสตร์ระดับ กระทรวง และค่านิยมระหว่างประเทศของไทย ขณะเดียวกันต้องสามารถ รองรับทุกการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งปัจจุบันยุทธศาสตร์สำนักงาน ประกันสังคม ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2558 - 2562) กำลังจะสิ้นสุดลง การจัดทำ ยุทธศาสตร์ฉบับใหม่ให้แล้วเสร็จภายในปี 2562 เพื่อใช้เป็นแนวทางพัฒนา องค์การและบริการสาธารณะชนต่อไปจึงเป็นความท้าทายของผู้ออกแบบ นโยบายที่ต้องวิเคราะห์และจัดทำแผนให้สามารถนำมาสู่การปฏิบัติได้ อย่างไร ก็ตาม แผนงานไม่ได้เกิดขึ้นจากบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือหน่วยงานใดหน่วยงาน หนึ่ง มุมมองและความเข้าใจเกี่ยวกับการวางแผนอย่างเป็นระบบเป็นสิ่งสำคัญ ที่ทุกคนต้องเข้าใจเพื่อให้สามารถดำเนินงานร่วมกันได้แบบบูรณาการอย่าง แท้จริง

ประเด็นความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมที่จะ นำมาใช้แก้ไขปัญหา

ตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน ผู้นำและรัฐบาลของสิงคโปร์ทุกรุ่นนอกจากจะมีวิสัยทัศน์กว้างไกลแล้ว ยังมีความมุ่งมั่นทางการเมืองและได้ให้คำมั่น อย่างจริงจังในการพัฒนาประเทศเพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

และมีชีวิตรอดจากสภาพแวดล้อมอันจำกัดทั้งทรัพยากร ธรรมชาติและทรัพยากรมนุษย์ สิ่งที่ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงและรับมือกับความท้าทายต่าง ๆ อยู่ตลอดเวลา อาทิ การเติบโตของสังคมเมือง การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ข้อจำกัดด้านพื้นที่และทรัพยากรน้ำ เป็นต้น จากความมุ่งมั่นในระดับผู้นำจึงส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐได้รับการสนับสนุนให้ดำเนินงานอย่างเต็มที่เพื่อจัดการกับความท้าทายต่าง ๆ จากประสบการณ์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมพบว่ามีแนวคิดและประเด็นสำคัญหลายประการที่สิงคโปร์ใช้เป็นหลักในพัฒนาประเทศ ซึ่งอาจนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมได้ ดังนี้

มุมมองแบบองค์รวม และทำงานเชิงบูรณาการ จากข้อจำกัดและความท้าทายต่าง ๆ ที่สิงคโปร์เผชิญ รัฐบาลจึงให้ความสำคัญกับการออกแบบนโยบายและการวางแผนที่มีความชัดเจน และเป็นระบบ สิงคโปร์ใช้แนวคิดและมุมมองแบบองค์รวม (holistic view) ในการวางแผนโดยจะเชื่อมโยงและคำนึงถึงผลกระทบของสิ่งที่จะพัฒนากับทุกด้าน ซึ่งหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องทั้งหมดจะวางแผนและดำเนินงานร่วมกันแบบบูรณาการ โดยมีเป้าหมายและมุ่งพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน (Whole – of – government – approach) ขณะเดียวกันก็เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของทุกคนและทุกกลุ่มเช่น จากการศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบขนส่งเชิงบูรณาการแบบไร้รอยต่อของสถานีขนส่ง Bukit Panjang พบว่าหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องทั้งหมดได้ดำเนินงานร่วมกัน รวมถึงการมีส่วนร่วมของภาคเอกชน โดยคำนึงถึงการใช้พื้นที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อทุกคน สถานีดังกล่าวเป็น

ศูนย์กลางเชื่อมต่อระหว่างรถไฟฟ้าใต้ดิน รถบัส และโมโนเรล โดยบริเวณดังกล่าวจะมีตึกเชื่อมระหว่างทุกระบบขนส่ง ทำให้ผู้โดยสารที่ต้องใช้ระบบขนส่งหลายประเภทในการเดินทาง เช่น รถบัสต่อรถไฟฟ้าใต้ดิน เป็นต้น ไม่ต้องออกไปข้างนอกสถานี ในขณะเดียวกัน รัฐบาลก็ให้ออกาสภาคเอกชนมาลงทุนในบริเวณดังกล่าวเพื่อให้เป็นแหล่งพักผ่อนหย่อนใจในการจับจ่ายใช้สอยของประชาชน ซึ่งจะเห็นว่าทุกฝ่ายต่างก็ได้ประโยชน์ ไม่ว่าจะเป็นภาคเอกชนที่ได้กำไรจากการค้าการลงทุน ประชาชนมีความสะดวกและความพึงพอใจ ส่วนเงินที่ประชาชนใช้จ่ายและที่ได้จากภาคเอกชน รัฐบาลก็นำมาพัฒนาประเทศต่อ นอกจากนี้ รัฐบาลยังมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของทั้งประชาชนและภาคเอกชนอย่างชัดเจน โดยมีการสนับสนุนให้ประชาชนให้ข้อมูลต่อการดำเนินงานของรัฐบาล หรือช่วยออกแบบ เสนอความคิดเห็น และนวัตกรรมในการพัฒนาการดำเนินงาน ซึ่งรัฐบาลจะให้สิ่งจูงใจแก่ผู้สนับสนุนข้อมูลด้วย ขณะเดียวกันข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจะถูกนำไปวิเคราะห์อย่างเป็นระบบเพื่อแก้ไขปรับปรุง หรือพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

แผนงานชัดเจน เป็นระบบ และยั่งยืน สิงคโปร์มีการวางแผนระยะยาวอย่างยั่งยืน เช่น การพัฒนาเมืองซึ่งเป็นหน้าที่ของ Urban redevelopment Authority (URA) โดยหน่วยงานรัฐและเอกชนต้องดำเนินงานตามแผนที่ URA กำหนด ซึ่งแผนการพัฒนาเมือง ประกอบด้วย แผนระยะยาว (Concept Plan) มีระยะเวลา 40 - 50 ปี เป็นกรอบทิศทางการพัฒนาประเทศเพื่อให้มั่นใจว่าจะมีพื้นที่รองรับประชากรและการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างเพียงพอในอนาคตพร้อมกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่าง

ยั่งยืน แผนระยะกลาง (Master Plan) มีระยะเวลา 10 – 20 ปี ซึ่งมีการกำหนดแนวทางการพัฒนาที่เป็นรายละเอียด โดยการดำเนินงานในรายละเอียดทั้งโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ จะต้องเป็นไปตาม Master Plan และแผนทั้งหมดจะมีการทบทวนตามกำหนดเวลาที่ชัดเจน ทั้งนี้รัฐยังเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนมีส่วนร่วมในบางกระบวนการด้วย ประเด็นสำคัญคือ แผนงานในระดับต่าง ๆ จะไม่เปลี่ยนแปลงตามการเมืองและผู้นำทั้งในระดับประเทศและในระดับหน่วยงาน นอกจากนี้ การทำแผนงานจะเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงการพัฒนาแบบยั่งยืน มุ่งเน้นการนำทรัพยากรต่าง ๆ กลับมาใช้ใหม่ การปรับพฤติกรรมคนให้มีความคิดเชิงวิเคราะห์ เชิงนวัตกรรมและยั่งยืน

คิดแบบ “Smart” สิงคโปร์เป็นหนึ่งในประเทศที่ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ โดยมีวิสัยทัศน์ที่จะสร้าง Smart Nation โดยจะพัฒนาประเทศและคุณภาพชีวิตประชาชนด้วยการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม “Smart” จึงอยู่ในทุกระดับของการพัฒนา โดยเริ่มจาก Smart Community สู่อ Smart City และ Smart Nation สำหรับ Smart Community ประกอบด้วย 1) Smart Business โดยภาคเอกชนจะมีความรวดเร็วต่อการปรับตัวต่อการใช้เทคโนโลยีอยู่แล้ว จะเห็นว่าอำนาจของเทคโนโลยีทำให้ทุกอย่างไร้รอยต่อเพียงแค่สัมผัสหน้าจอทุกคนก็จะสามารถเข้าถึงสินค้าและบริการได้อย่างรวดเร็ว ขณะที่บริษัทที่เป็นสิ่งก่อสร้างจริง อาจไม่จำเป็นต้องมีเลยก็ได้ ทำให้ต้นทุนการดำเนินงานของภาครัฐกิจฉุกเฉิน สามารถให้บริการได้รวดเร็วและพัฒนาให้ดีขึ้นได้ โดยได้รับผลกำไรสูง ซึ่งเมื่อทุกอย่างในชีวิตประจำวันเป็นระบบ

ดิจิทัล ภาครัฐและประชาชนก็ต้องปรับตัวไปพร้อมกัน 2) Smart Government ภาครัฐจะดำเนินงานเพื่อให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึง และใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมและเทคโนโลยีได้ รวมถึงใช้เทคโนโลยีในการแก้ปัญหาของการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน ประเด็นสำคัญคือ มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางและพัฒนาบริการดิจิทัลจากประสบการณ์ของคนเป็นหลัก ไม่ได้แค่มุ่งตอบสนองการใช้งานให้เข้าถึงง่ายและรวดเร็วเพียงอย่างเดียว การพัฒนา Application บนมือถือของหน่วยงานภาครัฐจึงเน้นปัญหาที่คนต้องเผชิญในชีวิตจริง ที่น่าสนใจคือการทำให้คนเต็มใจสนับสนุนการดำเนินงานของรัฐหรือมาใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่รัฐได้พัฒนาขึ้น ซึ่งได้มีการใช้ทฤษฎี Nudging ในการแก้ปัญหา เพื่อให้คนรู้สึกว่าไม่ถูกบังคับให้ทำ เป็นการใช้จิตวิทยามาเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของประชาชน เช่น การเปลี่ยนข้อความในการขอความร่วมมือในการชำระภาษีจากบทลงโทษที่จะได้รับหากหลีกเลี่ยง เป็นคำขอบคุณและประโยชน์ที่ผู้เสียภาษีจะได้รับ เป็นต้น นอกจากนี้ รัฐอาจไม่จำเป็นต้องแก้ไขปัญหาทุกอย่าง สิ่งโปรยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการออกแบบนวัตกรรมและร่วมแก้ไขปัญหาผ่านเครือข่ายอาสาสมัคร และทำให้ทุกคนรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการพัฒนาและเกิดประโยชน์ที่กลับคืนสู่ชุมชน 3) Smart Citizen รัฐสนับสนุนให้คนได้เรียนรู้ตลอดชีวิตและคำนึงถึงความต้องการที่แตกต่างกันของคน จึงเน้นเข้าถึงประชาชนระดับรากหญ้าและสนับสนุนการพัฒนาทักษะต่าง ๆ ของคนทุกกลุ่มตั้งแต่เด็ก ผู้ใหญ่ และผู้สูงอายุ เพื่อเตรียมนาคตสำหรับคนรุ่นหลัง โดยจะไม่ทิ้งกลุ่มคนส่วนน้อยที่ใช้เทคโนโลยีไม่เป็น เช่น มีศูนย์การเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุในการใช้ดิจิทัล

ซึ่งผู้ที่สอนมีการใช้อาสาสมัครหรือผู้ที่จบหลักสูตรแล้วมาสอน เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีเครือข่ายจิตอาสาผ่าน Application ซึ่งประชาชนจะเกิดความรู้สึกว่ามีบทบาทในการช่วยเหลือสังคมและผู้คน รวมถึงยังเป็นการสร้างความเอื้ออาทรระหว่างกัน ในขณะที่โลกกำลังพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ปัจจุบัน สิ่งโคโปรได้เปลี่ยนแนวคิดจากการให้ความรู้ด้านดิจิทัลมาเป็นการเตรียมความพร้อมในการใช้ดิจิทัลตามพัฒนาแผนแม่บทสำหรับการดำเนินงานดังกล่าว สิ่งสำคัญคือ *“Think big, start small, act fast”* หรือ คิดให้ใหญ่ขณะเดียวกันต้องคิดให้ลึกและรอบด้าน เริ่มจากสิ่งเล็ก ๆ เพื่อเปลี่ยนแปลง แต่ต้องลงมือปฏิบัติอย่างรวดเร็ว และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

การวิเคราะห์ความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนางาน

ความรู้และประสบการณ์ที่ได้เรียนรู้จากสิ่งโคโปรสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนางานของหน่วยงานในประเด็นด้านการออกแบบและจัดทำนโยบาย ดังนี้

การทบทวนวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน ซึ่งถือเป็นกรอบในการพัฒนาการดำเนินงานในระยะยาว รวมทั้งจะส่งผลต่อการออกแบบวิธีการบรรลุเป้าหมาย จากการดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่าหน่วยงานมีการเปลี่ยนแปลงเป็นเชิงรุกมากขึ้น มีการริเริ่มโครงการใหม่ ๆ อาทิ การปรับแก้กฎหมายเพื่อขยายสิทธิประโยชน์ ขยายกลุ่มเป้าหมายในการให้ความคุ้มครอง และมุ่งเน้นการสร้างดิจิทัลเทคโนโลยีในการบริการมากขึ้น สอดคล้องกับนโยบายของรัฐ แผนงานระดับชาติและระดับกระทรวง อย่างไร

ก็ตาม หากจะพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ต่าง ๆ อย่างแท้จริง จำเป็นต้องกำหนดกรอบให้ชัดเจนและมองถึงผลลัพธ์ที่หน่วยงานต้องการบรรลุเป้าหมายในระยะยาวมากกว่า 5 ปี การกำหนดวิสัยทัศน์สำหรับยุทธศาสตร์สำนักงานประกันสังคมในรอบถัดไป ควรมองและวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ต่าง ๆ ไปอย่างน้อย 10 ปี - 20 ปี และควรนำประเด็นด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาผนวกรวมในวิสัยทัศน์ เพื่อให้เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาการดำเนินงานทุกกระบวนการทั้งในระดับบุคลากร การบริหารองค์กร และการให้บริการ

มองข้อจำกัดและความเสี่ยงเป็นโอกาส ปัจจุบันหน่วยงานกำลังเผชิญกับการใช้เทคโนโลยีในการบริการ ซึ่งผลอาจไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ดังนั้นจึงจำเป็นต้องวิเคราะห์ถึงสาเหตุที่แท้จริง และจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว พร้อมติดตามประเมินผลการดำเนินงาน เช่น ผู้รับบริการไม่ใช้ระบบออนไลน์ของหน่วยงาน ซึ่งหากดูใน feedback ของผู้ดาวน์โหลด Application ของหน่วยงาน ก็จะมีข้อร้องเรียนจำนวนมาก ดังนั้นหน่วยงานจำเป็นต้องนำข้อมูลกลับมาวิเคราะห์และพัฒนาระบบให้ดียิ่งขึ้นหรือกลุ่มผู้ประกันตนบางกลุ่มที่ใช้เทคโนโลยีไม่เป็น หน่วยงานก็ต้องมีแผนที่ทำให้กลุ่มดังกล่าวใช้ให้เป็น ซึ่งหากแผนที่วางไว้ไม่สำเร็จ ก็ต้องกลับมาวิเคราะห์และพัฒนามาตรการอื่นต่อ นอกจากนี้ หน่วยงานควรร่วมมือกับภาคเอกชน และเครือข่ายประชาชนเพื่อหาทางแก้ไขปัญหา สิ่งสำคัญของการเอาชนะข้อจำกัดคือการลงมือทำโดยไม่กลัวการล้มเหลว และการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งหมายความว่ากระบวนการทำงานทุกขั้นตอนต้องมีการวิเคราะห์และคาดการณ์ความ

เสี่ยงล่วงหน้าแล้ว ซึ่งจากประสบการณ์ที่เรียนรู้ในการทำงานของสิงคโปร์ จะพบว่าไม่ว่าภาครัฐจะออกแบบบริการหรือผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ โดยคำนึงถึง ปัญหาที่คนต้องเผชิญจริง ๆ ในชีวิตประจำวัน รวมถึงมีการคาดการณ์ความเสี่ยงและผลกระทบล่วงหน้า เช่น หากใช้ Application บอกทางแล้ว นั่งเลยป้ายรถบัส สิ่งที่ภาครัฐทำไม่ได้โทษว่าการนั่งเลยป้ายเป็นปัญหา ของคน แต่จะมองว่าเป็นปัญหาของระบบซึ่งยังพัฒนาไม่ครอบคลุมและ ต้องแก้ปัญหาที่ระบบแทน ซึ่งหากใช้ประเด็นนี้มาเป็นแนวคิดในการ ออกแบบทั้งนโยบายและบริการของภาครัฐ ก็จะสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ เพื่อนำมาจัดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการต่าง ๆ ได้อย่างเป็น ระบบและครอบคลุม สิ่งสำคัญคือการทำให้หน่วยงานภายในสังกัดมาร่วม พัฒนาระบบการจัดการความเสี่ยงตั้งแต่ออกแบบระบบ ซึ่งในอนาคต หน่วยงานอาจพัฒนาคู่มือตรวจสอบ (Check list) การวิเคราะห์ความเสี่ยง ของหน่วยงานขึ้นเพื่อให้สามารถนำกลับมาใช้ได้อีกอย่างต่อเนื่องและ เป็นการดำเนินงานที่มีความยั่งยืน

ใช้ข้อมูลให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการวางแผน การจัดทำ ยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิภาพเกี่ยวข้องกับการใช้ประโยชน์และการวิเคราะห์ จากข้อมูล เพื่อให้สามารถเข้าใจปัญหาและผลกระทบที่เกิดขึ้นได้อย่างรอบด้าน ในกรณีของสิงคโปร์ได้สนับสนุนและสร้างพฤติกรรมให้ทุกคนมีส่วนร่วมให้ ข้อมูลในการใช้บริการของภาครัฐเป็นปกติ แต่สิ่งสำคัญคือข้อมูลจะถูก ประมวลและวิเคราะห์เพื่อนำมาใช้พัฒนาการบริการที่ดียิ่งขึ้น ดังนั้น สำนักงานประกันสังคมก็ไม่จำเป็นต้องเก็บข้อมูลเฉพาะเมื่อจะจัดทำ ยุทธศาสตร์ใหม่เท่านั้น แต่สามารถดำเนินการให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมด

ให้ข้อเสนอแนะได้ทันที ซึ่งไม่ใช่แค่การนำข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการที่เสนอผ่านทางช่องทางที่หน่วยงานกำหนดให้เท่านั้นแต่ต้องดำเนินงานเชิงรุก โดยการออกแบบสำรวจในหลายระดับในรูปแบบออนไลน์ หรือหลังการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยปฏิบัติ และขอความร่วมมือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการตอบ ได้แก่ (1) กลุ่มผู้รับบริการภายนอก (ผู้ประกันตน นายจ้าง ประชาชน บุคลากรของหน่วยงานอื่นๆ) (2) กลุ่มผู้รับบริการภายใน (บุคลากรระหว่างหน่วยงานในสังกัดสำนักงานประกันสังคม) (3) กลุ่มผู้ร่วมให้บริการ (หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เครือข่ายอาสาสมัคร) ทั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์ในการพัฒนาการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากข้อมูลที่ได้รับจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องแล้ว สำนักงานประกันสังคมต้องจัดข้อมูลที่มีอยู่จำนวนมากให้เป็นระบบ ปัจจุบันหน่วยงานยังไม่มี การสำรวจอย่างจริงจังว่าข้อมูลใดที่มีการนำมาใช้บ่อย ๆ หรือวิเคราะห์อุปสรรคในการเข้าถึงข้อมูลในการทำงาน ซึ่งหากดำเนินการสำรวจแล้วจะทำให้หน่วยงานสามารถพัฒนาระบบฐานข้อมูล หรือพัฒนาโปรแกรมที่ทำให้มีการหยิบข้อมูลมาใช้ได้ง่ายขึ้นและสะดวกในการนำมาวิเคราะห์ สิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงอีกประการ คือ การวิเคราะห์ข้อมูลไม่ใช่สิ่งที่สำคัญที่สุด แต่คือการวิเคราะห์ข้อมูลที่ทำให้สามารถพัฒนาหรือปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพได้มากขึ้น

จัดทำแผนร่วมกันแบบบูรณาการ การทำงานร่วมกันเป็นความท้าทายประการหนึ่ง เช่นเดียวกับการจัดทำยุทธศาสตร์ เนื่องจากบุคลากรแต่ละหน่วยงานจะมุ่งรับผิดชอบเฉพาะงานที่เกี่ยวข้อง อาจทำให้มุมมองความคิด

แคบ รวมทั้งอาจกลัวการมีภาระงานเพิ่ม ดังนั้น เพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการกำหนดยุทธศาสตร์สำนักงานประกันสังคมไปในทิศทางเดียวกัน ควรดำเนินงาน ดังนี้

สร้างความรู้ความเข้าใจและการสื่อสาร การพัฒนาวิธีการคิดอาจต้องเริ่มฝึกตั้งแต่เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติ โดยการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการและระดมสมองเกี่ยวกับทักษะด้านการคิดในหลายมิติ เช่น เทคนิคการคิดแบบองค์รวม การคิดเชิงวิเคราะห์ และการนำไปสู่การปฏิบัติจริง โดยมุ่งเน้นที่การนำยุทธศาสตร์ของหน่วยงานและยุทธศาสตร์อื่นที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์บุคลากรที่มีหน้าที่ออกแบบและจัดทำนโยบายของแต่ละหน่วยงานเพื่อให้เข้าใจหลักการและวิธีการนำไปใช้ รวมถึงการออกแบบนโยบายให้มีความเชื่อมโยงระหว่างด้านต่าง ๆ อาทิ การปฏิรูปบำนาญเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานอย่างไรบ้าง เป็นต้น

ยกระดับความเชี่ยวชาญและสร้างวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยน ผู้บังคับบัญชาต้องให้บุคลากรมีโอกาสร่วมคิดและวิเคราะห์การพัฒนางานอย่างสม่ำเสมอ การเปิดโอกาสในการเข้าร่วมประชุมที่เกี่ยวข้องกับงานของหน่วยงานอื่นเพื่อพัฒนามุมมองการเชื่อมโยงการดำเนินงาน นอกจากนี้ต้องสนับสนุนการแลกเปลี่ยนและแบ่งปันข้อมูลเพื่อให้เป็นรากฐานของวัฒนธรรมในการทำงานเชิงบูรณาการอย่างยั่งยืนในอนาคต รวมทั้งต้องสร้างเครือข่ายผู้จัดทำนโยบายของทุกหน่วยงานเพื่อบูรณาการการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ

การมีส่วนร่วมของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องอื่น ๆ การสำรวจความคิดเห็นและการทำประชาพิจารณ์กับผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงซึ่งเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องปัญหาได้

ดีกว่าภาครัฐก็มีส่วนสำคัญ นอกจากนี้ หน่วยงานอาจหาแนวทางให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งบุคลากรภายในองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากภายนอกมีส่วนร่วมในการพัฒนาแผนงานมากขึ้น โดยเปิดโอกาสให้มีการร่วมเสนอแนะนวัตกรรม ออกแบบนโยบายหรือให้บริการ โดยมีสิ่งจูงใจซึ่งหน่วยงานอาจกำหนดประเด็นที่ต้องการพัฒนาหรือต้องการแก้ไขอุปสรรค โดยเปิดเผยข้อมูลที่สามารถเผยแพร่ได้ต่อสาธารณะเพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ใช้ในการวิเคราะห์และเสนอนวัตกรรมที่จะช่วยพัฒนาการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์ต่อทุกฝ่าย และทำให้รู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งของแผนงาน

บทสรุป

จากการเรียนรู้ประสบการณ์ของสิงคโปร์พบว่าข้อจำกัดและอุปสรรคต่าง ๆ ไม่ได้เป็นประเด็นในการพัฒนาประเทศของสิงคโปร์เลย ประเด็นสำคัญคือ การคิดให้กว้างไกล รอบด้าน และลึก แต่ลงมือทำอย่างรวดเร็วเพื่อเอาชนะอุปสรรค โดยทุกภาคส่วนต้องร่วมมือและพัฒนาไปพร้อมกันเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของทุกคนและทุกภาคส่วนอย่างสมดุลและยั่งยืน หากเปรียบเทียบกับการทำงานของสำนักงานประกันสังคมแล้ว ก็จะพบว่าข้อจำกัดที่กำลังเผชิญอาจไม่ยากอย่างที่เห็น หากหน่วยงานรู้จักวางแผนในการใช้ทรัพยากรและสิ่งที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยี ทรัพยากรมนุษย์ ข้อมูล และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ก็จะทำให้บรรลุเป้าหมายในการพัฒนาได้รวดเร็วและมีความยั่งยืน การเริ่มต้นจากการพัฒนาแผนงานอย่างเป็นระบบ จึงนับเป็นการวางรากฐานของความสำเร็จในอนาคต

แนวทางการพัฒนาระบบฐานข้อมูลวัตถุอันตรายในประเทศไทย

ศิริสวัสดิ์ จันทร์ศรี

กรมปศุสัตว์

บทนำ

หน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลวัตถุอันตราย ภายใต้ พ.ร.บ.วัตถุอันตราย พ.ศ.2535 มีทั้งหมด 6 หน่วยงาน ได้แก่ กรมโรงงานอุตสาหกรรม สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กรมวิชาการเกษตร กรมประมง กรมปศุสัตว์ และกรมธุรกิจพลังงาน ซึ่งการควบคุมวัตถุอันตรายขึ้นอยู่กับลักษณะการใช้งานที่แตกต่างกัน เช่น วัตถุอันตรายที่ใช้ในด้านอุตสาหกรรม ต้องไปติดต่อขอขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์และรับใบอนุญาตเพื่อทำการผลิต นำเข้า หรือส่งออก ที่กรมโรงงานอุตสาหกรรม หากวัตถุอันตรายนั้นต้องการใช้ในบ้านเรือน ต้องไปติดต่อขึ้นทะเบียนและขอใบอนุญาตที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ในกรณีต้องการใช้ในการเกษตร เช่น ในแปลงผัก ต้องไปติดต่อที่กรมวิชาการเกษตร ในกรณีที่ต้องการนำไปใช้ในฟาร์มเลี้ยงสัตว์ โรงงานผลิตอาหารสัตว์ หรือโรงงานแปรรูปผลิตภัณฑ์สัตว์ ต้องมาติดต่อที่กรมปศุสัตว์ ทั้งนี้สารเคมีชนิดเดียวกัน เช่น ยาฆ่าแมลงไซเพอร์เมทริน คลอร์ไพริฟอส หรือบาเม็กติน อยู่ในความดูแลของทั้งสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กรมวิชาการเกษตร รวมถึงกรมปศุสัตว์ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานที่ที่ต้องการนำไปใช้งาน แต่ในปัจจุบัน เนื่องจากมีความกระจายตัวของหน่วยงานที่รับขึ้นทะเบียน

จึงทำให้ฐานข้อมูลของวัตถุดิบแยกอยู่ตามหน่วยงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลปริมาณการผลิต นำเข้า ส่งออก รายละเอียดการใช้ตามฉลากผลิตภัณฑ์ รวมถึงข้อมูลการอนุญาตให้ใช้สารเคมี ทำให้การเรียกดูข้อมูลต้องใช้เวลาในการขอข้อมูลจากแต่ละหน่วยงาน เพื่อนำข้อมูลมาบูรณาการร่วมกัน

ประเด็นความรู้/ประสบการณ์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมที่มาใช้เพื่อแก้ไขปัญหา

Smart Government เป็นการทำงานร่วมกันระหว่างภาครัฐ ภาคธุรกิจและประชาชน เพื่อที่จะก้าวไปข้างหน้าโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เทคโนโลยียังเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาและเสนอแนวคิดเพื่อใช้ในการพัฒนาผ่านช่องทางต่าง ๆ มากขึ้น รวมถึงการพัฒนาปรับปรุงระบบในอนาคต นอกจากนี้ยังเป็นการส่งเสริมความรู้สึกร่วมกันของการมีส่วนร่วมจากหลายภาคส่วนอีกด้วยจากการไปศึกษาดูงานที่สิงคโปร์ จะเห็นว่ามีผู้นำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชากร มีแอปพลิเคชันมากมายที่ใช้ในการอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวันรวมถึงการทำงานของภาครัฐ หลักการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีของสิงคโปร์คือ ข้อมูลที่สามารถนำมาไว้ในโทรศัพท์มือถือ เป็นข้อมูลที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ สิงคโปร์จึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลที่มีประโยชน์ได้มากที่สุด โดยการวางแผนในการพัฒนาแอปพลิเคชัน จะให้ความสำคัญในส่วนของการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับผู้ใช้บริการ เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารกับประชาชน การช่วยเหลือในเรื่องของความปลอดภัยต่อชีวิต

และสิ่งแวดล้อม รวมไปถึงการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ตัวอย่างจากแอปพลิเคชัน My Transport เห็นได้ชัดเจนถึงความแม่นยำในการให้ข้อมูลกับประชาชน ไม่ว่าจะเป็นการค้นหาเส้นทางที่สะดวกในการเดินทาง การบอกเวลามาถึงของรถเมล์ นอกจากนี้ประชาชนยังสามารถติดต่อเรียกใช้บริการรถแท็กซี่ผ่านทางแอปพลิเคชันได้ รวมถึงสามารถถ่ายรูปและส่งข้อมูลเข้าไปในแอปพลิเคชัน เพื่อรายงานสถานการณ์บนท้องถนนได้อีกด้วย ทั้งนี้เมื่อการบริการขนส่งสาธารณะสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประชาชนเลือกใช้ขนส่งสาธารณะมากขึ้น ทำให้ลดการใช้รถยนต์ส่วนตัวและลดมลพิษในอากาศที่เกิดขึ้นจากรถยนต์จึงเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและเป็นการพัฒนาที่ยั่งยืน

การเข้าถึงและการรวบรวมข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญ จำเป็นต้องมีการรวบรวมข้อมูล Big Data เพื่อเป็นภาพรวม เช่น ปริมาณการนำเข้า ปริมาณการส่งออก ปริมาณการผลิต จำนวนใบอนุญาตชนิดต่าง ๆ ของวัตถุดิบรายแต่ละชนิด ทั้งแบ่งตามประเภทการใช้งาน และแบ่งตามชนิดของสารเคมี เมื่อมีข้อมูลแล้วสามารถนำข้อมูลนั้นมาผ่านกระบวนการวิเคราะห์ด้วยเครื่องมือที่เหมาะสม นำมาซึ่งการตัดสินใจตามหลักการ Data Analytics และ Decision Making ได้ในกรณีที่เกิดกรณีปัญหาและต้องการนำข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจ เพื่อหลีกเลี่ยงการตัดสินใจโดยใช้ความรู้สึกหรือความคิดเห็นส่วนตัว ซึ่งอาจมีอคติเข้ามาเกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตามการมีข้อมูลที่ดีไม่ได้รับประกันว่าจะได้การตัดสินใจที่ถูกต้องเสมอไป เพราะยังมีปัจจัยอย่างอื่นที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตาม การใช้ประโยชน์จาก

การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน และช่วยให้
ตัดสินใจได้ดีขึ้น

การติดต่อกับหน่วยงานราชการ ประชาชนสามารถใช้ Sing Pass หรือ IRAS PIN เพื่อ เข้าสู่ระบบ (Log in) บริการอิเล็กทรอนิกส์ของทาง ภาครัฐ โดยเป็นการใช้ชื่อผู้ใช้ (User name) และรหัสผ่าน (Password) เดียวกัน ในการเข้าสู่ระบบของรัฐบาล ซึ่งมีความสะดวกรวดเร็ว และมีการ เชื่อมโยงข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ข้อมูลตามทะเบียนราษฎร์ ข้อมูลการ เสียภาษีบุคคลธรรมดา ข้อมูลกับกรมการขนส่ง เป็นต้น ซึ่งมีประโยชน์ อย่างมาก จะเห็นว่าเป็นการทำงานร่วมกันของหน่วยงานต่าง ๆ อย่างมี ประสิทธิภาพในการพัฒนาการใช้ฐานข้อมูลร่วมกันอย่างบูรณาการ ด้วยหลักการการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยี เพื่อที่จะเป็นภาครัฐ ที่รวมกันเป็นหนึ่งเดียว โดยการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์นั้น ไม่ได้มี เพียงเว็บไซต์ ที่เป็นการสื่อสารทางเดียวในการเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ให้กับ ภาคประชาชน แต่ยังรวมถึงเว็บเซอร์วิส ที่ประชาชนและหน่วยงานต่าง ๆ สามารถส่งข้อมูลในรูปแบบของ e-Document เป็นมายังฐานข้อมูลกลาง ของภาครัฐ ทำให้ข้อมูลถูกดึงไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การวางแผนยุทธศาสตร์ชาติของสิงคโปร์ มีการวางแผนระยะยาว เป็นเวลา 20 ปี มุมมองที่วางแผนการพัฒนาจึงเป็นมุมมองระยะยาว เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยมุ่งเน้นการพัฒนาเพื่อเป็นสังคมที่เป็นมิตร กับระบบนิเวศและสิ่งแวดล้อม จากประสบการณ์ที่ได้เรียนรู้ตรงนี้สามารถ นำมาใช้ในการวางแผน แผนยุทธศาสตร์การจัดการสารเคมีแห่งชาติ ต้องมี การวางแผนเพื่อควบคุมการใช้สารเคมีอย่างเหมาะสม ลดการใช้สารเคมี

ทางการเกษตรที่มีความเสี่ยงสูงต่อสุขภาพของประชาชนและเป็นพิษต่อสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมเกษตรอินทรีย์ การใช้สารทดแทนสารเคมี ส่งเสริมการเกษตรที่ดี (GAP) รวมถึงการใช้สารเคมีอย่างปลอดภัย และสร้างกลไกด้านการตลาดเพื่อส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์จากเกษตรอินทรีย์ เช่น การรับรองคุณภาพสินค้าเกษตรอินทรีย์ สินค้าปลอดสารพิษ เพื่อส่งเสริมการบริโภคที่ปลอดภัยอีกด้วย

การวิเคราะห์เพื่อประยุกต์ใช้ประเด็นความรู้/ประสบการณ์จากการฝึกอบรมเพื่อแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะทางการจัดการกับปัญหาหรือการปรับเปลี่ยน

การจัดการฐานข้อมูลวัตถุดิบอันตราย มีความจำเป็นและต้องอาศัยความร่วมมือของทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็น หน่วยงานทั้ง 6 หน่วยงานหลัก ที่กำกับควบคุมดูแลวัตถุดิบอันตราย จะต้องมีการแลกเปลี่ยนและจัดทำฐานข้อมูลกลางร่วมกัน เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลภาพรวม สถิติ รายละเอียดการใช้งาน เพื่อการประสานงานและทำงานร่วมกัน ต้องมีการประสานจัดทำแผนงานศูนย์กลางข้อมูลสารเคมีและวัตถุดิบอันตรายแห่งชาติ มีการวางแผนการบริหารจัดการทำเนียบข้อมูลสารเคมีและวัตถุดิบอันตราย การกำหนดแนวทางและจัดทำขอบเขตข้อกำหนดให้ครอบคลุมโครงสร้างข้อมูล ที่จะทำการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลวัตถุดิบอันตรายทางดิจิทัลระหว่างหน่วยงานผู้รับผิดชอบและศูนย์ข้อมูลวัตถุดิบอันตราย เมื่อได้ข้อมูลที่ต้องการแล้วสามารถประมวลวิเคราะห์ชุดข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analytics) เพื่อการนำข้อมูลวัตถุดิบอันตรายไปเผยแพร่และใช้ประโยชน์ต่อไป ข้อมูลที่สำคัญที่ควรรวบรวมได้แก่ ปริมาณการนำเข้า ส่งออก และ

ผลิต สารเคมีแต่ละชนิด ทำเนียบข้อมูลสารเคมี รายละเอียดข้อมูลความเป็นอันตรายทั้งทางกายภาพ สุขภาพ และสิ่งแวดล้อม การจำแนกระดับความเป็นอันตราย ข้อมูลการใช้รายละเอียดการใช้ทั้งตามชนิดพืชและชนิดสัตว์ที่นำไปใช้ โดยต้องอยู่ในรูปแบบที่สามารถค้นหาข้อมูลได้โดยง่าย ควรมีเว็บไซต์ที่หน่วยงานต่าง ๆ สามารถเข้าไปเพิ่มข้อมูล และแบ่งปันข้อมูลสำคัญของแต่ละหน่วยงานได้ รวมถึงการเรียกดูใบอนุญาตและใบสำคัญการขึ้นทะเบียนของแต่ละหน่วยงานอีกด้วย โดยโครงการบูรณาการข้อมูลวัตถุอันตราย (HSSS : Hazardous substances single submission) เป็นโครงการที่จัดทำขึ้นเพื่อการเชื่อมโยงข้อมูลของ 6 หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบวัตถุอันตราย โดยในปัจจุบัน ทั้ง 6 หน่วยงานได้ดำเนินการอนุญาตและควบคุมวัตถุอันตรายเป็นอิสระจากกัน ทำให้แต่ละหน่วยงานมีข้อมูลและระบบสารสนเทศเฉพาะที่หน่วยงานได้รับอนุญาตและควบคุมเท่านั้น ทำให้ไม่สามารถบูรณาการภาพรวมของวัตถุอันตรายที่ได้มีการอนุญาตผลิต นำเข้า ส่งออก วัตถุอันตรายทั้งประเทศได้ ในอนาคตจึงต้องมีการบูรณาการข้อมูลของทั้ง 6 หน่วยงานเข้าด้วยกัน โดยผู้ประกอบการสามารถส่งคำขอที่หน้าเว็บไซต์ของ HSSS ซึ่งเป็นหน้าส่งคำขอส่วนกลาง แล้วส่งข้อมูลคำขอรับใบอนุญาตไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้จะอำนวยความสะดวกต่อผู้ประกอบการในการติดต่อกับหน่วยงานราชการแล้ว ยังสามารถพัฒนาเพื่อนำไปสู่การจัดการระบบฐานข้อมูลวัตถุอันตรายต่อไป

บทสรุป

ข้อมูลสารสนเทศและการจัดการฐานข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญ หากมีฐานข้อมูลที่ดี เป็นประโยชน์ต่อทั้งหน่วยงานภาครัฐ รวมถึงภาคประชาชน ผู้มาใช้บริการ ระบบการยื่นคำขออนุญาตที่อำนวยความสะดวกให้ประชาชนต้องสามารถควบคุมการอนุญาตได้อย่างเหมาะสมด้วย โดยไม่คำนึงถึงความสะดวกเพียงอย่างเดียวแต่ต้องคำนึงถึงผลกระทบในการใช้สารเคมี ทั้งผลกระทบต่อสุขภาพและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้การพัฒนาชาติของสิงคโปร์เน้นการพัฒนาอย่างยั่งยืน เป็นแนวคิดที่สามารถนำมาปรับใช้กับการบริหารการจัดการวัตถุดิบอันตราย ที่ต้องคำนึงถึงผลกระทบต่อผู้บริโภคและสิ่งแวดล้อมในระยะยาว

บทวิเคราะห์ระบบการศึกษาของประเทศสิงคโปร์

สาธิตี เกื้อเกียรติวงศ์

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

สาธารณรัฐสิงคโปร์ ได้รับการจัดลำดับให้เป็นประเทศที่มีระบบการศึกษาที่มีประสิทธิภาพสูงเป็นลำดับต้น ๆ ของโลก และที่ดีที่สุดในกลุ่มประเทศอาเซียน ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพของการศึกษาของสิงคโปร์สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ปัจจัยหลัก ดังนี้

1. วิสัยทัศน์ของผู้นำประเทศ

แม้ว่าประเทศสิงคโปร์จะมีการปกครองระบอบประชาธิปไตย แต่เป็นประชาธิปไตยที่มีวิถีปฏิบัติแตกต่างจากแนวคิดแบบตะวันตกทั่วไป กล่าวคือ มีการใช้อำนาจของรัฐอย่างเด็ดขาดในการควบคุมสิทธิเสรีภาพของพลเมืองอย่างเข้มงวด โดยผ่านกลไกต่าง ๆ ในการควบคุมพฤติกรรมและความคิด เช่น การปลูกฝังแนวคิดเรื่อง ประชาคมนิยม ของรัฐบาล นายลี กวน ยู ที่เชิดชูความเป็นชาติเหนือกว่าปัจเจกบุคคล เพื่อธำรงรักษาความสามัคคีเป็นหนึ่งเดียวกันของคนในชาติ และยังส่งผลให้ขจัดค่านิยมการรับสินบนของปัจเจกบุคคลได้อีกด้วย แนวคิดนี้ทำให้พลเมืองต้องปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัดเพื่อรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อยของชาติ จึงนำมาซึ่งความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเป็นอย่างมาก วิสัยทัศน์ของผู้นำประเทศที่ชัดเจนและก้าวไกล มีผลอย่างมาก

ต่อการพัฒนาระบบการศึกษาในสิงคโปร์ ด้วยข้อจำกัดในเรื่องขนาดของพื้นที่ที่มีขนาดเล็ก ส่งผลให้เกิดการขาดแคลนทรัพยากรธรรมชาติอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทรัพยากรมนุษย์ จึงเป็นเพียงต้นทุนเดียวที่จะสามารถช่วยขับเคลื่อนประเทศไปข้างหน้าให้เหนือกว่าประเทศอื่น ๆ ได้ ด้วยเหตุนี้รัฐบาลทุกยุคทุกสมัยจึงให้ความสำคัญต่อการลงทุนในการสร้างประชากรที่มีคุณภาพที่จะตอบสนองต่อความต้องการของตลาดแรงงานในอนาคต ยกตัวอย่างเช่น รัฐบาลของนายโก๊ะ จัก ตง ที่ได้ประกาศวิสัยทัศน์ที่มุ่งเน้นการสร้างประเทศให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ และมีโรงเรียนที่สอนให้นักเรียนเป็นนักคิด หรือ Thinking Schools, Learning Nation (TSLN) จนกระทั่งมาถึงรัฐบาลในยุคปัจจุบันของนาย ลี เซียน ลุง ที่มุ่งหวังจะนำพาประเทศไปสู่ Smart Nation โดยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นตัวขับเคลื่อนเศรษฐกิจและเพิ่มขีดความสามารถของประเทศตั้งแต่ช่วงปี พ.ศ. 2557 เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยที่สุดของโลกมาเป็นประโยชน์ในการพัฒนาเศรษฐกิจของชาติ และให้สิงคโปร์มีความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานและมีกำลังคนที่มีคุณภาพ สร้างโอกาสให้แก่ประชาชน และให้สังคมมีความมั่นคงและยั่งยืน โดยนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่โดดเด่น คือโครงการ SkillsFuture ซึ่งเริ่มเมื่อปี 2559 ใช้งบประมาณกว่า 400 ล้านดอลลาร์สิงคโปร์ต่อปี ในด้านการศึกษาต่อเนื่องตลอดชีวิต เพื่ออุดช่องว่างด้านทักษะอาชีพ โดยชาวสิงคโปร์ที่มีอายุ 25 ปีขึ้นไปจะได้รับ SkillFuture Credit เริ่มที่ 500 ดอลลาร์สิงคโปร์ และรัฐบาลจะเติมให้อย่างสม่ำเสมอ ไม่มีวันหมดอายุ ทั้งนี้ใช้ได้เฉพาะสำหรับการสมัครเรียนหลักสูตรอบรมทักษะอาชีพเพิ่มเติมที่ปัจจุบันรัฐบาล

เห็นชอบราว 12,500 หลักสูตร นอกจากนี้ ตั้งแต่ปี 2560 ชาวสิงคโปร์ทุกคน ตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาจะมี Learning Portfolio ออนไลน์เป็นของตนเอง ที่จะประเมินลักษณะเฉพาะของบุคคล และช่วยแนะนำด้านการวางแผนการศึกษา การทำงานและการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งเห็นได้ว่าวิสัยทัศน์ต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนมุ่งไปให้ทิศทางเดียวกัน คือ การพัฒนาความเป็นเลิศของประชากรที่จะสามารถแข่งขันกับประเทศอื่นได้ และนำพาประเทศชาติสู่ความเป็นหนึ่งในระดับเวทีโลกให้ได้

2. นโยบายด้านการศึกษา

ด้วยวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนและเป็นไปในแนวทางเดียวกันตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน ส่งผลให้เกิดนโยบายทางด้านการศึกษาที่สำคัญออกมามากมาย ยกตัวอย่างเช่น นโยบายสร้างความเป็นเลิศในด้านหลักสูตรและนวัตกรรม โดยได้กำหนดหลักสูตรแกนกลางสองภาษา คือ ภาษาอังกฤษ และภาษาแม่ตามเชื้อชาติของตนเอง (จีน หรือทมิฬ) และการทดสอบระดับชาติ (Primary School Leaving Examination : PSLE) ที่ประกอบด้วย ภาษาอังกฤษ ภาษาแม่ คณิตศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ ตั้งแต่ระดับประถมศึกษา เพื่อคัดแยกกลุ่มนักเรียนให้ได้รับแผนการศึกษาที่เหมาะสมกับระดับความสามารถเฉพาะบุคคล โดยนักเรียนที่ได้คะแนนสูง จะได้รับการส่งเสริมให้เรียนในระดับมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นนวัตกร รวมถึงผู้นำประเทศและครู ซึ่งบุคคลเหล่านี้จะได้รับค่าตอบแทนสูง เมื่อเปรียบเทียบกับนักเรียนที่มีคะแนนไม่สูง ซึ่งจะได้รับการฝึกฝนผ่านสถาบันเทคนิค หรืออาชีวศึกษา ให้มีทักษะที่ตอบสนองต่อความต้องการตลาดแรงงานในอนาคต รวมถึงนโยบาย Teach Less, Learn More (TLLM) ที่เน้นการ

สอนให้น้อยลงแต่ให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้มากขึ้น ซึ่งนโยบายนี้นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเรียนการสอน ได้แก่ (1) การเปลี่ยนบทบาทของครู จากการเป็นผู้ให้ (Lecturer) สู่การเป็นผู้อำนวยความสะดวก (Facilitator) ในการเรียนการสอน คอยให้คำชี้แนะ ให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง (2) การเปลี่ยนวิธีการสอนที่เน้นการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ตรงผ่านโครงงาน (Project-based learning) ที่มุ่งแก้ปัญหา (Problem-based learning) หรือวิธีการที่มีความสร้างสรรค์ และนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมใหม่ มากกว่าการเลือกคำตอบที่ถูกต้องแบบเดิม ๆ ที่สำคัญนโยบายนี้ทำให้ครูมีอิสระในการพัฒนาวิธีการสอนที่เหมาะสมกับความแตกต่างเฉพาะบุคคลของนักเรียนได้อีกด้วย นอกจากนี้ สิงคโปร์ยังมีเป้าหมายที่เป็นศูนย์กลางด้านการศึกษา (Global Schoolhouse) โดยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541 รัฐบาลได้จัดทำโครงการ World Class University (WCU) เพื่อดึงดูดให้สถาบันที่มีชื่อเสียงระดับโลก อย่างเช่น Massachusetts Institute of Technology: MIT, University of Pennsylvania, University of Chicago และอื่น ๆ เข้ามาจัดตั้งสาขาในสิงคโปร์ หรือผ่านหลักสูตร Joint Program ทำให้ประชากรของตนได้มีโอกาสเข้าถึงและแลกเปลี่ยนความรู้ในระดับสากล อีกทั้งยังสามารถดึงดูดนักเรียนนักศึกษาจากประเทศเพื่อนบ้านได้อีกด้วย นโยบายทางการศึกษาที่ชัดเจนเหล่านี้ส่งผลต่อการปรับปรุงและปฏิรูประบบการศึกษาของประเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก

3. การบริหารจัดการบุคลากรทางการศึกษา

กลยุทธ์ในการดึงดูดคนเก่งเข้าสู่วิชาชีพครู ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ครูในสิงคโปร์มีคุณภาพสูง และนำไปสู่ระบบการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ กระทรวงศึกษาธิการของสิงคโปร์ยึดมั่นในเรื่องคุณภาพมาโดยตลอด จึงได้กำหนดนโยบายด้านมาตรฐานครูและบุคลากรทางการศึกษาไว้อย่างชัดเจน กลยุทธ์ในการดึงดูดคนเก่งเข้าสู่วิชาชีพครูเริ่มต้นด้วยกระบวนการคัดสรรนักศึกษาหัวกะทิในแต่ละรุ่นของแต่ละสาขาวิชา เพื่อเข้ารับทุนให้ศึกษาต่อในวิทยาลัยครู หรือ National University of Education (NIE) เป็นเวลา 1-2 ปี ซึ่งในขณะที่เข้าเรียนในโปรแกรมฝึกหัดครูนี้จะได้รับเงินเดือนสูง และรับประกันการมีงานทำทันทีที่จบการศึกษา เมื่อเข้าสู่อาชีพครูแล้ว นอกจากจะได้รับผลตอบแทนที่สูง บวกกับสวัสดิการที่ดีแล้ว ครูทุกคนจะได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องไม่น้อยกว่า 100 ชั่วโมง โดยจำนวนเวลาที่เข้ารับการอบรมนี้จะเป็นตัวชี้วัดในการเลื่อนขั้น หรือความก้าวหน้าในสายอาชีพด้วยนอกเหนือไปจากการประเมินจากผลงาน (Performance-based Compensation) ระบบการประเมินคุณภาพเช่นนี้ส่งเสริมให้ครูพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและผลิตผลงานที่เป็นรูปธรรมออกมาอย่างสม่ำเสมอ ในขณะที่หลายประเทศยังประเมินความก้าวหน้าจากอายุงาน (Seniority-based Compensation) และด้วยผลจากนโยบาย TLLM ช่วยให้ครูมีเวลาเพิ่มขึ้น 10 - 20% เวลาวางนี้ทำให้ครูมีเวลาเพื่อเตรียมการสอน พัฒนาคุณภาพการสอน และมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างครูและนักเรียน อันเป็นผลให้นักเรียนมีความสุขและมีส่วนร่วมในการเรียนรู้มากกว่าเดิม นอกจากนี้ กระทรวงยังได้กำหนดให้ครูใช้เวลาอย่าง

น้อยสองชั่วโมงต่อสัปดาห์เพื่อร่วมปรึกษาร่วมกันด้านการวางแผนการสอนกับเพื่อนครูด้วยกันเอง หรือ ระบบเพื่อนช่วยเพื่อนเพื่อสร้างชุมชนแห่งวิชาชีพ (Community of Practice : CoP) ที่เข้มแข็งในแต่ละโรงเรียน รวมถึงมีระบบ Mentor อย่างน้อยอีกหนึ่งชั่วโมงเพื่อสะท้อนปัญหาอภิปราย เกี่ยวกับแผนการสอนของครูกับหัวหน้าทีม ยิ่งไปกว่านั้น กระทรวงศึกษาธิการของสิงคโปร์ ยังได้จัดทำโครงการดูแลวิชาชีพครูที่เรียกว่า แผนการพัฒนายาชีพและความก้าวหน้าในอาชีพเฉพาะบุคคล (Education Service Professional Development and Career Plan: EduPac) โครงการนี้ช่วยให้ครูได้เห็นถึงช่องทางการเจริญเติบโตในสายอาชีพตน ไม่เพียงเท่านั้นยังการจัดตั้งหน่วยงานและองค์กรเพื่อเข้ามาช่วยเหลือครูและโรงเรียนในรูปแบบต่างๆ มากมาย เช่น Academy of Singapore Teachers เพื่อช่วยยกระดับความเป็นมืออาชีพทางการศึกษาแก่ครูในด้านต่างๆ สถาบันครูพลศึกษาและกีฬา (Physical Education and Sports Teacher Academy: PESTA) สถาบันศิลปะสำหรับครู (Singapore Teachers' Academy for the Arts: STAR) สถาบันภาษาอังกฤษแห่งสิงคโปร์ (English Language Institute of Singapore: ELIS) เป็นต้น นอกจากการกำหนดระบบและกลไกในการควบคุมมาตรฐานและดูแลคุณภาพครูอย่างครบวงจรแล้ว กระทรวงศึกษาธิการของสิงคโปร์ก็ยังใส่ใจดูแลบุคลากรทางการศึกษาในทุกๆ ระดับ ยกตัวอย่าง เช่น การจัดตั้งศูนย์การพัฒนาภาวะผู้นำทางการศึกษา (Education Leadership Development Center) เพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริหารสถานศึกษาในการปรับปรุงหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของ

นักเรียนและผู้ปกครอง และได้ให้อำนาจครูใหญ่ที่จะปรับปรุงหลักสูตรที่เหมาะสมกับบริบทในแต่ละโรงเรียนมากขึ้น และสามารถเลือกแบบเรียนสื่อการสอนได้เองโดยอิสระ แต่ยังคงต้องจัดหลักสูตรให้สอดคล้องกับหลักสูตรแห่งชาติ สืบเนื่องจากวิสัยทัศน์ TSLN และ TLLM รัฐบาลได้พยายามที่จะเปิดโอกาสให้โรงเรียนมีความยืดหยุ่นในการจัดการเรียนการสอนให้เหมาะสมกับความต้องการของนักเรียนมากยิ่งขึ้น รวมถึงอนุญาตให้แต่ละโรงเรียนสามารถพัฒนาและปรับปรุงด้านวิชาการขึ้นเองได้นอกจากนี้ กระทรวงศึกษาธิการ ได้เริ่มที่จะเพิ่มอำนาจของโรงเรียนในการบริหารบุคลากรของตนมากขึ้น โดยการมอบอำนาจให้โรงเรียนมีอิสระในการจ้างบุคลากรชั่วคราวได้ในหากมีความจำเป็น เพื่อเข้ามาช่วยงานเอกสารที่เดิมเคยเป็นภาระของครู และอนุญาตให้มีการเพิ่มตำแหน่งที่เรียกว่า ผู้บริหารแผนการเรียนร่วม (Co-Curricular Program Executives: CCPE) เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระงานของครู ให้ครูได้มีเวลาเตรียมการสอนมากขึ้น เห็นได้ว่านโยบายต่างๆ ที่ออกมาช่วยให้โรงเรียนมีอิสระในการบริหารงานมากขึ้น แต่ยังคงอยู่ในขอบเขตที่กระทรวงกำหนดให้ กล่าวโดยสรุป คือ กระทรวงศึกษาธิการของสิงคโปร์มีกลยุทธ์ที่ยอดเยี่ยมในการดึงผู้มีความรู้ความสามารถในสาขาต่างๆ เข้ามาเป็นครูในระบบ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการให้ผลตอบแทนที่สูง มีสวัสดิการที่ดีแก่บุคคลทุกระดับ มีองค์กรที่ช่วยวางแผนการเจริญเติบโตในสายอาชีพ การให้การอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความเป็นมืออาชีพ รวมถึงการใช้ระบบประเมินผลงาน (Performance-based Compensation) และระบบเพื่อนช่วยเพื่อน (Community of Practice: CoP) ช่วยให้ครูเกิดกำลังใจ

และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ จนนำมาซึ่งคุณภาพของระบบการศึกษาในประเทศสิงคโปร์

บทสรุป

ด้วยพื้นฐานของระบบการปกครองแบบประชาธิปไตยที่เข้มงวดทำให้สาธารณรัฐสิงคโปร์เป็นประเทศที่มีเสถียรภาพทางการเมืองเศรษฐกิจและสังคมสูงที่สุดแห่งหนึ่งของโลก ซึ่งผู้นำทุกคนได้มีบทบาทชี้นำอนาคตของประเทศและให้วิสัยทัศน์สำคัญของการศึกษาไว้อย่างชัดเจน โดยเน้นที่การพัฒนาคน เพราะเชื่อว่าประชาชน คือทรัพยากรที่มีค่าที่สุดของประเทศ การมีนโยบายการศึกษาที่ชัดเจนและสอดคล้องกันทุกยุคทุกสมัยส่งผลให้มีการออกแบบจัดการวางแผนเรื่องบุคลากรอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ รวมถึงการมีแนวคิดเรื่องชาตินิยม และปลอดจากการทุจริตส่งผลให้เกิดการดำเนินงานภาครัฐด้วยความโปร่งใสทำให้แผนงานทางการศึกษาสามารถปฏิบัติได้สำเร็จคล่องตามวัตถุประสงค์อย่างรวดเร็ว และนี่จึงเป็นเหตุผลว่าทำไมระบบการศึกษาของสาธารณรัฐสิงคโปร์จึงก้าวรุดหน้าไปกว่าประเทศอื่น ๆ ในภูมิภาคเดียวกันอย่างมาก และยังได้รับการยอมรับว่ามีระบบการศึกษาที่ดีที่สุดแห่งหนึ่งของโลกอีกด้วย

ปัจจัยและองค์ประกอบเพื่อการพัฒนาไปสู่การเป็น

Thailand 4.0 : Lessons from Singapore

รฐปณีย์ มัครศวรยธรรม

นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการ

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีความอุดมสมบูรณ์ด้านทรัพยากรธรรมชาติ ทั้ง น้ำ ที่ดินที่มีสภาพเหมาะสมกับการทำเกษตรกรรม ป่าไม้ จึงทำให้ผลผลิตทางการเกษตรเป็นผลิตภัณฑ์ของประเทศมาโดยตลอด อย่างไรก็ตาม ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกที่มุ่งเน้นสินค้าด้านเทคโนโลยีมากขึ้น โมเดลเศรษฐกิจของไทยในปัจจุบันที่ยังคงเป็นแบบ “ทำมาก ได้น้อย” จึงทำให้มีอายุระดับเศรษฐกิจของประเทศ และไม่สามารถแข่งขันกับต่างประเทศที่ใช้โมเดลเศรษฐกิจแบบ “ทำน้อย ได้มาก” ได้

เพื่อให้ประเทศไทยสามารถพัฒนาไปได้ รัฐบาลจึงนำโมเดลการขับเคลื่อนเศรษฐกิจที่ เรียกว่า “ Thailand 4.0 “ มาใช้ในการพัฒนาประเทศเพื่อให้พ้นจากกับดักรายได้ปานกลาง ความเหลื่อมล้ำทางด้านรายได้ และการพัฒนาที่ยั่งยืน เนื่องจากการมุ่งเน้นการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ มากกว่าการพัฒนา ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างที่ผ่านมา โดยยุทธศาสตร์ดังกล่าวได้มุ่งเน้นที่จะใช้เทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อ

ยกระดับความสามารถ และเพิ่มขีดการผลิตของผลิตภัณฑ์ เพื่อยกระดับเศรษฐกิจของประเทศไทยพร้อม ๆ กับการพัฒนาด้านสังคม

จากการที่ได้มีโอกาสเข้ารับการฝึกอบรม ณ Nanyang Technological University สาธารณรัฐสิงคโปร์ ทั้งการบรรยายและสัมมนาให้ห้องเรียน และการเยี่ยมชมสถานที่สำคัญต่าง ๆ ข้าพเจ้าเห็นว่าการพัฒนาประเทศของสิงคโปร์ซึ่งเป็นประเทศเล็ก ๆ และแทบไม่มีทรัพยากรธรรมชาติใด ๆ แต่กลับประสบความสำเร็จในการพัฒนาประเทศด้วยปัจจัยหลักคือการใช้เทคโนโลยีในการสร้างมูลค่าเพิ่มจากทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดลดต้นทุนการผลิต ลดระยะเวลา ขั้นตอน ซึ่งก่อให้เกิดผลดีต่อระบบระบบเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิตของประชาชนซึ่งนอกจากปัจจัยหลักดังกล่าวแล้วยังมีองค์ประกอบอื่น ๆ ดังนี้

Digital Literacy (การสร้างทักษะและความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยี)

เมื่อกล่าวถึงทักษะและความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีอันประกอบไปด้วย 4 มิติ คือ การใช้ (Use) เข้าใจ (Understand) การสร้าง (สร้าง) และการเข้าถึง (Access) แล้ว จะเห็นได้ว่าข้าราชการของสิงคโปร์มีทักษะและความเข้าใจในเทคโนโลยีอยู่ในระดับดี สามารถใช้ เข้าใจ ตลอดจนสร้างระบบและ application ต่าง ๆ ออกมาเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี โดยงานบริการภาครัฐส่วนใหญ่ของสิงคโปร์ให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น web site, application, และช่องทางอื่น ๆ โดยการประยุกต์ใช้กับเทคโนโลยีต่าง ๆ ในส่วนของประชาชนสิงคโปร์นั้น พบว่าในชีวิตประจำวันของชาวสิงคโปร์ ผูกพันกับใช้เทคโนโลยีตั้งแต่ตื่นจนเข้านอน

ทั้งการใช้ชีวิตประจำวันและการทำงาน ตลอดจนการติดต่อกับหน่วยงาน ภาครัฐหรือเอกชน ก็จะต้องดำเนินการผ่านระบบต่าง ๆ ทำให้ประชาชนมีความคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีในการดำรงชีวิต ตลอดจน เห็นประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีดังกล่าว เนื่องจากทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยในบางครั้ง application ที่ใช้กันอยู่ในชีวิตประจำวันก็ถูกคิดค้นโดยภาคประชาชนเช่นกัน

นวัตกรรม (Innovation)

Innovation ในบริบทของประเทศสิงคโปร์ มิได้จำกัดอยู่แต่เพียงการใช้เทคโนโลยีเท่านั้น แต่ยังหมายถึงนวัตกรรมในรูปแบบของการคิดค้น การปรับปรุงระบบงาน อุปกรณ์เครื่องใช้ หรือแม้แต่เพียงการวิเคราะห์การจัดวางของอุปกรณ์ในสถานที่ทำงานก็นับได้ว่าเป็นนวัตกรรมเพราะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงาน โดยมิต้องใช้เทคโนโลยีหรืองบประมาณ

ในส่วนของนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีนั้น สิงคโปร์ให้ความสำคัญกับการสร้างแอปพลิเคชัน เพื่อรองรับการบริหารจัดการและการบริการประชาชน โดยหน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่จะให้บริการผ่านระบบต่าง ๆ เพื่อลดระยะเวลา เอกสารหรือการลดขั้นตอน ในการติดต่อกับภาครัฐ สำหรับภาคเอกชนนั้น ภาครัฐได้มีการสนับสนุนให้เอกชนได้มีการสร้างแอปพลิเคชัน เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน หรือใช้ในชีวิตประจำวันด้วยเช่นกัน

เรื่องของนวัตกรรมกับการท่องเที่ยวก็เช่นเดียวกัน ตัวอย่างคือการส่งเสริมพื้นที่บริเวณ garden by bay ให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยว เป็นที่ทราบกันว่าสวนดังกล่าวไม่ได้เกิดขึ้นตามธรรมชาติ หากแต่รัฐบาลได้ใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการทำให้เกิดสวนที่สวยงามร่มรื่น เหมาะแก่การพักผ่อนของ

นักท่องเที่ยวและชาวสิงคโปร์ นอกจากนี้ ยังทำให้มีความน่าสนใจมากขึ้นด้วย การสร้างโดมที่สวยงาม ด้านในมีการแสดงพันธุ์ไม้ที่นำมาจากทุกมุมโลก เช่น ทิวลิป พิกเกเนีย หรือแม้แต่ซากุระ และจะมีการเปลี่ยนชนิดของดอกไม้ทุก 2 - 3 เดือน ทำให้นักท่องเที่ยวได้ชมพันธุ์ไม้หลากหลายชนิดโดยไม่ต้องเดินทางไปยังแหล่งกำเนิดของดอกไม้เหล่านั้น ด้านในยังได้มีการสร้างน้ำตกจำลองที่สวยงามอีกด้วย สำหรับบริเวณด้านนอกได้มีการสร้างต้นไม้จำลองขนาดใหญ่ (Supertree หรือ Artificial tree) มีการแสดงแสงไฟในยามค่ำคืน และสามารถขึ้นไปด้านบนของต้นไม้เพื่อชมทิวทัศน์ของเมืองได้อีกด้วยความพิเศษอย่างหนึ่งคือ จะมีการกำหนด event เช่น นิทรรศการ หรือ festival ขึ้นสม่ำเสมอ เพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวที่เคยมาเยี่ยมชมแล้วมาเยี่ยมชมได้อีกอย่างไม่รู้จึกเบื่อ ตัวอย่างนี้ได้แสดงให้เห็นถึงการใช้นวัตกรรมเพื่อสร้างเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และสามารถทำสำเร็จได้อย่างดี

สำหรับนวัตกรรมเพื่อผู้สูงอายุ ให้สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ ข้อเท็จจริงปรากฏว่าคนในวัยทำงานของสิงคโปร์ส่วนใหญ่ออกไปทำงาน ระหว่างวัน ทำให้ผู้สูงอายุต้องใช้ชีวิตอยู่ที่บ้านคนเดียว จึงต้องใช้เทคโนโลยีช่วยในการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ โดยในที่พักอาศัยจะมีการติดตั้งเซนเซอร์เพื่อตรวจสอบความเคลื่อนไหวของผู้สูงอายุ หากมีการเคลื่อนไหวผิดปกติหรือมีการล้ม ระบบจะแจ้งเตือนไปยังบุคคลในครอบครัวของผู้สูงอายุและสถานพยาบาลที่ใกล้ที่สุดส่วนการใช้ชีวิตภายในบ้านก็มีการจัดเตรียมไว้ เช่น โปรแกรมออกกำลังกายซึ่งได้ติดตั้งไว้กับโทรทัศน์ โดยหากผู้สูงอายุนั่งหรือนอนเป็นเวลานาน ระบบจะแจ้งเตือนให้ผู้สูงอายุเคลื่อนไหวร่างกาย หรือ

แม้แต่การแจ้งเตือนว่าเพื่อนของเขาได้อยู่ที่สวนสาธารณะ หากผู้สูงอายุต้องการก็สามารถพบปะพูดคุยกับเพื่อนได้ที่สวนสาธารณะเช่นเดียวกัน

ระบบการคมนาคมขนส่งของสิงคโปร์นับเป็นนวัตกรรมที่โดดเด่นจนสามารถเรียกได้ว่า “smart transportation” รัฐบาลได้เข้มงวดกับการใช้รถยนต์ส่วนบุคคลเป็นอย่างมากเนื่องจากข้อจำกัดด้านพื้นที่ค่าใช้จ่ายในการมีรถยนต์ส่วนบุคคลไว้ในครอบครองจึงเป็นจำนวนเงินที่สูงมากและอยู่ภายใต้กฎหมายที่เข้มงวด ในทางตรงกันข้ามรัฐบาลได้พยายามมุ่งใจให้ประชาชนใช้ระบบขนส่งสาธารณะ ด้วยการออกแบบที่มีประสิทธิภาพและการใช้เทคโนโลยีในการเชื่อมโยงระบบการขนส่งต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ทั้งรถไฟฟ้า รถไฟฟ้าใต้ดิน รถประจำทาง หรือแม้กระทั่งจักรยานที่ได้จัดเตรียมไว้ให้ประชาชนได้ยืมใช้ในแต่ละสถานีเพื่อการเดินทางระยะสั้นโดยประชาชนเพียงแค่สแกนคิวอาร์โค้ดจากโทรศัพท์มือถือก็สามารถยืมรถจักรยานได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ระบบขนส่งดังกล่าวจึงครอบคลุมทุกพื้นที่ สะดวกสบาย และมีค่าบริการที่ไม่แพง นอกจากนี้ จุดที่เป็นจุดเชื่อมต่อของระบบขนส่งมวลชนต่าง ๆ ส่วนใหญ่ได้ถูกออกแบบให้ตั้งอยู่ด้านในหรือเชื่อมต่อกับห้างสรรพสินค้า เพื่อให้ประชาชนมีความสะดวกสบายและไม่เบื่อหน่ายในการใช้บริการสาธารณะ โดยที่ผู้ใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะสามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชันซึ่งเป็นข้อมูลของการเดินทางด้วยระบบขนส่งมวลชนรูปแบบต่าง ๆ โดยจะมีรายละเอียดของตารางเดินรถระยะเวลาที่รถกำลังจะเข้าถึงชานชาลา รวมถึงการแจ้งเตือนหากระบบขนส่งมีความล่าช้า (delay) ซึ่งหลังจากได้รับการแจ้งเตือน ประชาชนก็จะสามารถทานอาหาร หรือซื้อของในบริเวณห้างสรรพสินค้าได้ โดยไม่ต้อง

กังวลว่าจะพลาดการเดินทาง นอกจากนี้ระบบการขนส่งดังกล่าวยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ทั้งประชาชนโดยทั่วไป หรือผู้พิการ คนชรา เด็ก สตรี มีครรภ์ ทำให้สิงคโปร์ประสบความสำเร็จในการลดการใช้รถยนต์ส่วนบุคคล โดยในปี พ.ศ. 2561 อัตราการซื้อรถยนต์ส่วนบุคคลตั้งแต่ต้นปี จนถึงเดือน มิ.ย. 61 เป็นอัตรา 0 %

Collaboration (ความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงาน)

สิงคโปร์เป็นประเทศที่มีขนาดเล็ก จึงมีรัฐบาลระดับเดียวกับหน่วยงานภาครัฐถูกออกแบบมาเพื่อรับผิดชอบงานแต่ละด้านที่ครอบคลุมการพัฒนาเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิต ในการดำเนินการของหน่วยงานต่างๆ มักจะดำเนินการในรูปแบบของคณะกรรมการฯ และในบางครั้งก็จะมีตัวแทนจากภาคเอกชนเข้าร่วมด้วย ตัวอย่างเช่น ในการดำเนินการเพื่อใช้ออกแบบ และพัฒนาที่ดินของ ซึ่งมี Urban Redevelop Authority (URA) เป็นหน่วยงานหลัก มีหน่วยงานเข้าร่วมเป็นจำนวนมากที่เข้าร่วมในการดำเนินการดังกล่าว ประกอบด้วย กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กระทรวงศึกษาธิการ องค์การขนส่งทางบก คณะกรรมการการท่องเที่ยว กระทรวงการคลัง กระทรวงการค้าและอุตสาหกรรม คณะกรรมการเพื่อการจัดสรรและพัฒนาที่อยู่อาศัย กระทรวงสาธารณสุข องค์การเพื่อการพัฒนาสื่อฯลฯ การมีคณะกรรมการที่หลากหลายเช่นนี้ ก็เพื่อพิจารณาปัจจัยรอบด้านให้ครอบคลุม โดยภาพรวมแล้วการร่วมมือการดำเนินการของหน่วยงานของสิงคโปร์ สามารถดำเนินการได้สำเร็จตามเป้าหมาย สาเหตุประการหนึ่งอาจมาจากขนาดของประเทศที่ทำให้มีความซับซ้อนน้อยกว่าประเทศที่มีขนาดใหญ่ แต่ปัจจัยอีกอย่างหนึ่งที่เป็น

แรงผลักดันให้ความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานประสบความสำเร็จคือ การกำหนดตัวชี้วัดผลดำเนินการ (KPI) และการกำหนด incentive ให้แก่ผู้ร่วมดำเนินการ ทั้ง incentive ที่เป็นค่าตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ เช่น โบนัส และ incentive แบบที่ไม่ใช่ค่าตอบแทน เช่น Promotion, โอกาสในการศึกษาต่อ ศึกษาดูงาน

Education (การศึกษา)

ระดับการศึกษามีส่วนสำคัญในการดึงประชาชนจะเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศและการเข้าร่วมในการดำเนินการของรัฐโดยประเทศสิงคโปร์นั้นมีการขับเคลื่อนการศึกษาแบบ Problem – based learning กล่าวคือ การใช้ข้อเท็จจริง หรือปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคมเป็นโจทย์ให้นักเรียน นักศึกษาได้หัดคิด วิเคราะห์ ซึ่งนอกจากจะทำให้ให้นักเรียน นักศึกษา ได้ฝึกหัดความสามารถตามหลักสูตรการศึกษาแล้ว ยังทำให้เข้าใจสถานการณ์และข้อเท็จจริงของสังคมและให้ความร่วมมือกับสังคมได้เป็นอย่างดี และในหลาย ๆ ครั้ง แบบฝึกหัดในห้องเรียนก็สามารถนำไปใช้ใน ชีวิตจริง และยังทำให้นักเรียน นักศึกษา สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี พร้อมทั้งมองหาการแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างหลากหลาย มีความเป็นไปได้สูง เนื่องจากได้รับการฝึกฝนมาเป็นอย่างดี นอกจากนี้ การสร้างเสริมให้ประชาชนได้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิ หน้าที่ ความเป็นพลเมืองก็ได้รับการปลูกฝังผ่านระบบการศึกษาด้วยเช่นเดียวกัน

ทั้งนี้ เพื่อก้าวสู่ความเป็น smart nation ในปี 2025 สิงคโปร์ได้ส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ตลอดชีวิต (lifelong learning) โดยรัฐบาลได้สนับสนุนให้ประชาชนได้มีการเรียนรู้ผ่านทางต่าง ๆ โดยกลุ่มของผู้สูงอายุ

คือกลุ่มที่รัฐบาลให้ความสนใจ ที่จะกระตุ้น ส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยรัฐบาลได้จัดสรรเงินอุดหนุนให้แก่ผู้สูงอายุทุกคน จำนวน 500 ดอลลาร์ สิงคโปร์เพื่อลงทะเบียนเรียนวิชาต่าง ๆ นอกจากนี้ ยังสามารถเรียนรู้เพิ่มเติมจากผ่านระบบ e-learning ได้อย่างหลากหลาย โดยผลจากการส่งเสริมนี้ ทำให้ผู้สูงอายุมีความรู้เพิ่มมากขึ้น สามารถเป็นกำลังในการพัฒนา ประเทศชาติได้เป็นอย่างดี และรู้สึกมีความภาคภูมิใจในตนเอง

ความเป็นพลเมือง (Citizenship)

ประชาชนของสิงคโปร์มีความเป็นพลเมืองสูงและเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ประเทศพัฒนาไปได้อย่างรวดเร็ว งานวิจัยหลายชิ้นได้ระบุว่าชาวสิงคโปร์ใช้ชีวิตภายใต้หลักเกณฑ์ในการดำรงชีวิตมากมาย นโยบายต่าง ๆ ของรัฐบาลเข้ามากำหนดวิถีชีวิตของชาวสิงคโปร์ และในการบริการของหน่วยงานภาครัฐ นั้น ประชาชนจะต้องมีส่วนร่วมในการดำเนินการด้วย เช่น การดูแลผู้สูงอายุ ภาครัฐจะเป็นผู้ให้คำแนะนำและติดตั้งระบบ หรืออุปกรณ์ เพื่อเฝ้าระวังผู้สูงอายุ แต่สมาชิกในครอบครัวก็ต้องช่วยกันดูแลผู้สูงอายุ รวมถึงผู้สูงอายุเองก็ต้องดูแลตัวเองด้วยเช่นกัน ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดถึงแนวคิดดังกล่าว คือกรณีที่ผู้สูงอายุต้องพักรักษาตัวที่โรงพยาบาล ก่อนที่จะอนุญาตให้ผู้ป่วยกลับบ้านได้ โรงพยาบาลจะพิจารณาว่าผู้สูงอายุมีความสามารถในการดูแลตนเองได้หรือไม่ เนื่องจากในระหว่างวันสมาชิกในครอบครัวต้องออกไปทำงานนอกบ้าน ซึ่งที่ rehabilitation center โรงพยาบาลจะทดลองให้ผู้สูงอายุได้ใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในที่พักอาศัย เช่น การชักผ้า การทำอาหาร เพื่อทดสอบว่าผู้สูงอายุสามารถช่วยเหลือตนเองได้หรือไม่

การส่งเสริมความเท่าเทียมกันในสังคม ของผู้สูงอายุ หรือผู้พิการ เป็นอีกเรื่องหนึ่งของการส่งเสริมสิทธิของความเป็นพลเมือง โดยในกรณีของ คนพิการนั้น สิ่งอำนวยความสะดวกได้มีการจัดเตรียมอย่างเพียงพอ ทำให้คน พิการสามารถใช้ชีวิตได้เป็นปกติเหมือนคนปกติทั่วไป ระบบการคมนาคม ขนส่ง สาธารณูปโภคต่าง ๆ ล้วนแต่ได้รับการออกแบบมาเพื่อให้คนพิการ สามารถใช้บริการได้อย่างสะดวกสบายแม้จะไม่มีผู้ติดตามคอยให้ความ ช่วยเหลือก็ตาม

ในประเด็นของหน้าที่พลเมืองในเรื่องของการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม นั้น การดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ เช่น การรักษาความสะอาดเรียบร้อย หากมี ประชาชนเห็นว่ามามีบริเวณไหนไม่สะอาด และโพสต์ไว้ที่แอปพลิเคชันที่ภาครัฐ ได้สร้างขึ้น ในหลาย ๆ ครั้ง หากประชาชนคนอื่นได้เห็นข่าวสารดังกล่าว ก็จะ ไปทำความสะอาดในบริเวณนั้น โดยที่ไม่ต้องรอและพึ่งพาความช่วยเหลือ จากภาครัฐ หรือในแง่ของการรักษาความสงบเรียบร้อย หากมีประชาชนพบผู้ ต้องสงสัยและถ่ายรูปส่งไปที่แอปพลิเคชัน หากประชาชนพบเห็นบุคคล ดังกล่าวก็จะรายงานมาให้ภาครัฐทราบเช่นกัน

Diversity management (การบริหารความหลากหลาย)

จากการที่เป็นประเทศที่มีความหลากหลายทั้งทางด้านเชื้อชาติ ศาสนา และวัฒนธรรม ในขั้นต้นของการพัฒนาประเทศรัฐบาลประสบ ความยากลำบากในการบริหารงานอันเนื่องมาจากความแตกต่างเหล่านี้ อย่างไรก็ตาม วิธีหนึ่งที่ทำให้ประเทศสิงคโปร์ประสบความสำเร็จในการบริหาร ความหลากหลายเหล่านี้ คือ การยกระดับคุณภาพชีวิตให้แก่ประชาชนภายใต้ ความหลากหลายรัฐบาลได้ทำเห็นว่าหากทุกคนร่วมมือร่วมใจกันพัฒนา

ประเทศ ปฏิบัติตามข้อกำหนด ก็จะมีคุณภาพชีวิตที่ดี ทำให้ประชาชนให้
ความร่วมมือ ปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาลเป็นอย่างดี (Law abiding) ทั้งนี้
เพราะทุกคนรู้ว่าหากปฏิบัติตามนโยบายของรัฐพวกเขาจะมีคุณภาพชีวิตที่ดี
เมื่อมีคุณภาพชีวิตที่ดี ความแตกต่างด้านเชื้อชาติ ศาสนา และวัฒนธรรมก็
ไม่ใช่เรื่องสำคัญ ปัจจัยอย่างหนึ่งนอกเหนือจากการมีคุณภาพชีวิตที่ดีแล้ว
ระบบการศึกษาก็เป็นเรื่องสำคัญมาก เพราะในโรงเรียนหรือสถานศึกษา
นักเรียน นักศึกษาจะได้รับการปลูกฝังว่า ทุกคนมีสัญชาติสิงคโปร์ ไม่ว่าพวก
เขาจะเชื้อชาติใด สีผิวแตกต่างกันอย่างไร แต่พวกเขามีสัญชาติเดียวกันคือ
สัญชาติสิงคโปร์

เมื่อหันกลับมามองกรณีของประเทศไทยจะพบว่า ข้าพเจ้าคิดว่า
แนวทางในการพัฒนาประเทศไปสู่การเป็นประเทศไทย 4.0 นั้น สามารถ
นำแนวทางของสิงคโปร์มาประยุกต์ใช้ในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

ควรมีการสร้างทักษะและความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีให้มากขึ้น
โดยข้าราชการทุกระดับควรเป็นกลุ่มนำร่องเนื่องจากเป็นผู้กำหนดนโยบาย
โดยควรมีการฝึกอบรมให้ข้าราชการมีทักษะทั้ง 4 มิติ และสามารถใช้อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามความเหมาะสม โดย
ในขั้นตอนของการพัฒนาศักยภาพของข้าราชการ อาจกำหนดให้มีโครงการ
อบรมผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งการฝึกอบรมในสถานที่ต่าง ๆ หรือการฝึกอบรม
ผ่านระบบ e - leaning หลังจากนั้นควรมีการส่งเสริมให้ข้าราชการ
ออกแบบระบบงานผ่านระบบ Digital เพื่อพัฒนาคุณภาพการทำงานให้มี
ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นตามแนวคิด “ทำน้อย ได้มาก” หรือ “Work less
but get more impact” และควรกำหนดให้มีตัวชี้วัดความสำเร็จของ

การสร้างระบบงานฯ และมี incentive ให้แก่ผู้ที่สามารถออกแบบระบบงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กลุ่มต่อมาคือกลุ่มของภาคเอกชนและภาคประชาชน ภาครัฐควรมีการเชิญชวนให้ภาคเอกชนเข้าร่วมการดำเนินการ ทั้งในการพัฒนาศักยภาพของข้าราชการในด้าน digital literacy และการสร้างระบบ หรือ application อื่น ๆ โดยอาจจัดทำในรูปแบบของโครงการร่วม และในภาคของประชาชนก็ต้องให้ความร่วมมือในการใช้งานผ่านระบบต่าง ๆ ที่หน่วยงานภาครัฐได้สร้างขึ้น รวมถึงหากมีศักยภาพก็สามารถนำเสนอแนวคิดในการสร้างระบบเพื่อพัฒนาศักยภาพของหน่วยงานภาครัฐได้

ควรเสริมสร้างให้มีการสร้างนวัตกรรมทั้งในชีวิตประจำวัน และในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

- นวัตกรรมในที่ทำงาน อาจส่งเสริมให้บุคลากรในสำนักงานคิดค้นนวัตกรรมในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เช่น การทำงานที่ประหยัดกระดาษ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การบริหารพื้นที่ในสำนักงาน การสร้างสรรค์นวัตกรรมสามารถสร้างสรรค์ได้ในทุกขั้นตอนของการทำงาน ทั้งนี้ อาจกำหนดให้มีการประกวดสำนักงานสร้างสรรค์นวัตกรรมดีเด่น บุคลากรสร้างสรรค์นวัตกรรมดีเด่น เป็นต้น

- นวัตกรรมเพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในทุกพื้นที่ที่สามารถกำหนดให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวได้ไม่ว่าจะมีสภาพพื้นที่แห้งแล้งหรืออุดมสมบูรณ์ หรือเป็นอย่างใดก็ตาม ให้สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาท่องเที่ยวได้ตลอดทั้งปี ด้วยการจัด event ต่าง ๆ ซึ่งอาจเป็นกิจกรรมที่ดำเนินการอยู่แล้วในพื้นที่ เช่น งานบุญ งานประเพณี แต่กำหนดรูปแบบใน

การจัดให้มีเรื่องราวและมีความน่าสนใจ มีการประชาสัมพันธ์ จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การคมนาคม ซึ่งอาจเป็นรูปแบบการจราจรในพื้นที่เช่นสองแถว รถม้า ฯลฯ ในกรณีที่พื้นที่ใดมีความพร้อมก็อาจใช้เทคโนโลยีเข้าช่วยในการสร้างความน่าสนใจให้แก่สถานที่ท่องเที่ยวให้มากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ประโยชน์ของการใช้ application ก็สามารถนำมาใช้เพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้ กล่าวคือ ในสถานที่ที่มีนักท่องเที่ยวไปเยี่ยมชมเป็นจำนวนมากซึ่งมักจะมีการจัดตั้งศูนย์บริการนักท่องเที่ยวและมีเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวมักจะเป็นสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวในพื้นที่ การเดินทาง ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก แต่หากเราใช้นวัตกรรมในการสร้าง application จะสามารถลดจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวเหลือเพียงจำนวน 1 - 2 คนเท่านั้น เพื่อให้มีบุคคลที่นักท่องเที่ยวสามารถติดต่อได้ และแนะนำให้นักท่องเที่ยวให้ติดตั้งโปรแกรมต่าง ๆ ที่มีประโยชน์ต่อการท่องเที่ยว เช่น application ที่ให้ข้อมูลด้านการคมนาคม รถประเภทต่าง ๆ ที่ให้บริการในพื้นที่ ตารางเดินรถ ค่าใช้จ่าย หรือ application อื่น ๆ ที่แสดงรายละเอียดที่พัก ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก หมายเลขโทรศัพท์ที่จำเป็นต่างๆ application แปลภาษา ซึ่งทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายจากการจ้างเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการนักท่องเที่ยว และนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในบริการเนื่องจากสามารถเลือกติดตั้ง application ต่าง ๆ ได้ตามความต้องการ

สำหรับการสร้าง application ขึ้นมาเพื่อใช้ในบริการภาครัฐ บทเรียนจากสิงคโปร์ทำให้เห็นว่า การให้บริการภาครัฐนั้น นอกเหนือจากงานด้าน

ความมั่นคงแล้ว แทบไม่มีงานใดเลยที่ไม่สามารถให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบต่าง ๆ ได้ ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐจึงควรวิเคราะห์ระบบงานของแต่ละหน่วยงานว่ามีงานใดที่สามารถดำเนินการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ และจัดทำระบบขึ้นมา ทั้งนี้ เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น จากประสบการณ์ของประเทศสิงคโปร์ จะเห็นได้ว่าการสร้างระบบงานผ่าน application เพื่อให้บริการประชาชนครั้งแรก มิได้ประสบความสำเร็จเสมอไป แต่จากการวิเคราะห์ และปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ผลที่ออกมาคือ ประชาชนพอใจในการให้บริการผ่านระบบต่างๆ เนื่องจากสามารถลดเวลา/ขั้นตอน ประหยัดค่าใช้จ่าย และเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป

- นวัตกรรมเพื่อการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ควรมีการติดตั้งเทคโนโลยีเพื่อช่วยเหลือดูแลผู้สูงอายุซึ่งอาจเป็นอุปกรณ์ขั้นพื้นฐานและมีราคาไม่แพงมากนัก โดยการเชื่อมโยงข้อมูลของผู้สูงอายุเข้ากับสถานพยาบาลในพื้นที่ โดยเมื่อผู้สูงอายุต้องการความช่วยเหลือก็สามารถติดต่อบุคคลในครอบครัว ตลอดจนสถานพยาบาลที่ใกล้ที่สุดได้ สำหรับนวัตกรรมอื่น ๆ การก่อสร้างสถานที่ต่างๆ ควรคำนึงถึงการใช้งานของผู้สูงอายุด้วย

ควรมีการเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานหน่วยงานต่างๆ ควรมีการแลกเปลี่ยนข้อมูล และทรัพยากรต่าง ๆ อย่างเต็มที่ data analysis และ data analytics เป็นเรื่องสำคัญในการวางแผนและกำหนดแนวทางการดำเนินการ จึงเป็นสิ่งที่ควรมีในกระบวนการของการร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลและวางแผนได้อย่างถูกต้องแม่นยำ สิ่งที่เราควรระลึกไว้เสมอ คือ เทคโนโลยีที่ทันสมัยจะไม่ใช่ประโยชน์

เลย หากส่วนราชการไม่ประสานความร่วมมือกัน แบ่งปันข้อมูลกัน นอกจากนี้ เพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ควรกำหนดให้มีตัวชี้วัด (KPI) เพื่อวัดผลการทำงาน รวมทั้งอาจมีการเสนอ incentive ทั้งในรูปแบบที่เป็นตัวเงิน เช่น โบนัส หรือรูปแบบที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น promotion การศึกษาดูงาน หรือแม้แต่การหมุนเวียนสับเปลี่ยนงาน (Rotation) เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ที่หลากหลายในการทำงาน

ควรมีการพัฒนากระบวนการศึกษาให้มีลักษณะของ Problem – based learning มากขึ้น เพื่อให้เด็กได้รับรู้สถานการณ์จริงในพื้นที่ และความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์ของสังคมได้อย่างแท้จริง ควรมีการใส่เนื้อหาในแต่ละวิชาให้เด็กได้เรียนจากสถานการณ์จริง เช่น ในพื้นที่ที่มีความเป็นเมือง และมีปัญหาการจราจรติดขัด อาจฝึกโจทย์ในการคิดวิเคราะห์ จำนวนรถและเวลาในการคมนาคมที่สะดวกและในช่วงเวลาการจราจรติดขัด สำหรับบางพื้นที่ที่อยู่ในชนบท อาจให้นักเรียนฝึกหัดวิเคราะห์โจทย์ที่เกี่ยวกับทรัพยากรในพื้นที่ โดยหลังจากการแก้โจทย์ปัญหาตามหลักสูตรแล้ว ควรให้เด็กวิเคราะห์ถึงจำนวนที่เหมาะสม หรือวิเคราะห์แนวทางในการแก้ไขปัญหาไปพร้อมกัน โดยกระตุ้นให้เด็กกล้าแสดงออก โดยไม่เน้นว่าความคิดเห็นที่นักเรียนแสดงออกนั้นเป็นสิ่งที่ผิดหรือถูก ข้อสำคัญคือให้เด็กฝึกหัดแก้ไขปัญหา โดยครูต้องทำหน้าที่เพิ่มเติมข้อมูลและชี้แจงแนวทางที่ถูกต้องให้แก่ นักเรียน นอกจากนี้ ความรับผิดชอบ และหน้าที่ต่อสังคมก็เป็นอีกเรื่องหนึ่งที่ควรปลูกฝังผ่านกระบวนการศึกษาเช่นเดียวกัน

การสร้างเสริมความเป็นพลเมือง (Citizenship) ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีต้นทุนทางสังคม (Social Capital) สูง อย่างไรก็ตาม ควรมีการสร้างเสริมความเป็นพลเมืองให้มากขึ้น โดยอาจดำเนินการผ่านระบบการศึกษา หรือช่องทางอื่น โดยให้ประชาชนได้ตระหนักถึงสิทธิ หน้าที่ของตนเอง เพื่อเข้าร่วมการดำเนินการกับภาครัฐ หรือเป็นหน่วยดำเนินการด้วยตนเอง ตามแนวทาง ”คนละไม้คนละมือ” โดยไม่รอหรือไม่พึ่งพาภาครัฐเพียงเดียว ในทางตรงกันข้ามกัน สามารถริเริ่มดำเนินการได้ด้วยตนเอง ตลอดจนสามารถช่วยเหลือผู้อื่น หรือผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย

สำหรับหน่วยงานภาครัฐ ในการดำเนินการต่าง ๆ ควรคำนึงถึงสิทธิของประชาชน และปัจจัยรอบด้านโดยเฉพาะผลกระทบต่อสิทธิของประชาชน การส่งเสริมความเท่าเทียมกันในสังคม การสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ ผู้พิการ ผู้สูงอายุ เพื่อสามารถใช้ชีวิตได้เหมือนคนปกติทั่วไป เมื่อกลุ่มคนเหล่านี้ได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกับคนปกติทั่วไปก็จะร่วมทำหน้าที่อย่างคนปกติทั่วไปเช่นเดียวกัน

เครื่องมือที่ตัวอย่างหนึ่งของการจัดการหรือการบริหารความหลากหลาย คือ การทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี ดังนั้น หากทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้ ประชาชนก็จะเชื่อมั่นในหน่วยงานภาครัฐ ปฏิบัติตามกฎหมาย ยอมรับความหลากหลายและสามารถอยู่ร่วมกันได้ ช่วยกันพัฒนาประเทศได้เป็นอย่างดี

กล่าวโดยสรุปปัจจัยและองค์ประกอบที่จะทำให้ประเทศไทยพัฒนาไปสู่การเป็นประเทศไทย 4.0 ในทัศนะของข้าพเจ้าที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมในครั้งนี้ทั้งปัจจัยในด้านเทคโนโลยีและปัจจัยด้านสังคม โดยปัจจัย

ในด้านเทคโนโลยีนั้น ข้าพเจ้าเชื่อว่าในปัจจุบันประเทศไทยมีศักยภาพเพียงพอ แต่ต้องมีการส่งเสริมให้เห็นความสำคัญและใช้ประโยชน์อย่างจริงจังมากกว่าในปัจจุบัน ซึ่งอาจดำเนินการในรูปแบบของการกำหนดให้เป็นนโยบายหรือสร้างแรงจูงใจในการสร้างระบบหรือใช้งานผ่านระบบ สำหรับปัจจัยด้านสังคมและด้านแนวคิดนั้น ควรเน้นให้ทุกคนมองภาพในองค์รวม และชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ของการให้ความร่วมมือต่อสังคม โดยทำให้เห็นว่าการพัฒนาประเทศนั้นมีใช้ภารกิจของใครคนใดคนหนึ่ง หรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง หากแต่เป็นภารกิจที่ทุกคนต้องร่วมกันทำให้ลุล่วง เพื่อจุดมุ่งหมายเดียวกัน ในอันที่จะพัฒนาประเทศไปสู่ความเจริญก้าวหน้า หรือกล่าวได้ว่าเพื่อประโยชน์สุขหรือคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชนนั่นเอง



www.ocsc.go.th



ผู้ผลิตและจัดพิมพ์ สำนักงาน ก.พ.

47/111 ถนนติวานนท์

อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000

โทรศัพท์ 0 2547 1000 โทรสาร 0 2547 1736