

รายงานการฝึกอบรมทุนรัฐบาลระยะสั้น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

หลักสูตรการเสริมสร้างคุณลักษณะส่วนบุคคลและทักษะการทำงาน

ปฐมดวง เชวงเดช

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

การฝึกอบรมวันที่ 5 มีนาคม 2561

ช่วงเช้ารับฟังการบรรยายหัวข้อ “ประสบการณ์ของสิงคโปร์ในการก้าวเป็นประเทศที่ชาญฉลาด (Singapore’s experience in Smart Nation)” ณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี นาน ย า ง (Nanyang Technology University) บรรยายโดย Mr. Vinson Chua ผู้ช่วยผู้อำนวยการอาวุโสและหัวหน้าหน่วยพัฒนาความสามารถพิเศษแห่งสภาการออกแบบประเทศสิงคโปร์ กระทรวงการสื่อสารและข้อมูล Mr. Vinson Chua ได้ให้ข้อมูลว่า ประเทศสิงคโปร์จะมีการรวบรวมข้อมูลประชากร อุปกรณ์เครื่องมือ อสังหาริมทรัพย์ แล้วนำไปวิเคราะห์ จัดการ รวมถึงนำไปวางแผนด้านการจัดการจราจร ระบบคมนาคม การปลูกต้นไม้ เครือข่าย การจัดหา น้ำ การจัดการของเสีย การบังคับใช้กฎหมาย ระบบข้อมูลข่าวสาร การก่อตั้ง โรงเรียน ห้องสมุด โรงพยาบาล และการให้บริการชุมชนในด้านอื่น ๆ ซึ่งหลักในการพัฒนานวัตกรรมที่มีคนเป็นศูนย์กลางจะถูก

ออกแบบเพื่อแก้ปัญหาด้านความต้องการของมนุษย์ตามลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์

ช่วงบ่ายเป็นการดูงานที่ Housing & Development Board (HDB Hub) เป็นหน่วยงานเกี่ยวกับการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ ในสิงคโปร์ ไม่ว่าจะเป็นการสร้างบ้าน การเปลี่ยนแปลงเพื่อสร้างคุณภาพชีวิตให้กับทุกคน โดยประชากรในประเทศสิงคโปร์ ถ้าแต่งงานหรือเป็นคนโสด อายุเกิน 35 ปีขึ้นไป ถึงจะสามารถมีสิทธิ์ครอบครองบ้านเป็นของตนเองได้ ซึ่งขนาดของห้องจะแตกต่างกันไปตามระดับรายได้ นอกจากนี้ HDB ยังมีโครงการ OASIS Terraces เป็นโครงการที่พัฒนาชุมชนให้น่าอยู่มากยิ่งขึ้น โดยจะมีการให้บริการครบวงจรในชุมชน เช่น โรงพยาบาล สถานที่ออกกำลังกาย โรงเรียน เป็นต้น และจะมีการปลูกต้นไม้ตลอดทั่วทั้งชุมชนเพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียว

การฝึกอบรมวันที่ 6 มีนาคม 2561

ช่วงเข้ารับฟังการบรรยายหัวข้อ “ประเทศที่ชาญฉลาด : ประสบการณ์ของ สิงคโปร์ด้านการสร้างชุมชน (Smart Nation : The Singapore’s Experience in Community Building)” ณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีหนานยาง (Nanyang Technology University) บรรยาย โดย Adjunct Prof. Ang Hak Seng ผู้ช่วย เลขาธิการกระทรวงวัฒนธรรม ชุมชน และ เยาวชน ซึ่ง Adjunct Prof. Ang Hak Seng ได้อธิบายเกี่ยวกับชุมชนชาญฉลาด (Smart Community) ว่า การพัฒนาเพื่อให้เป็น ชุมชนชาญฉลาดได้ไม่ใช่เพียงแค่การพัฒนา เทคโนโลยีเท่านั้น แต่ต้องประยุกต์เทคโนโลยี ให้เพิ่มขีดความสามารถของประชากรและ หน่วยงานต่าง ๆ ได้ ซึ่งหัวใจสำคัญของชุมชน ชาญฉลาดคือ “คน” และปัจจัยที่จะทำให้ เป็น ชุมชนชาญฉลาดได้ ประกอบด้วย

“ธุรกิจชาญฉลาด (Smart Business)”

- จะประกอบด้วย ราคาถูกและคุณภาพดี (Cheap and Good) นอกจากนี้ ต้องมีการ ร่วมมือกันระหว่างผู้ประกอบการประเภท เดียวกันในพื้นที่ใกล้เคียง (Co-location) เพื่อ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าในเวลา ที่ รวดเร็วขึ้น และสร้างหุ้นส่วน/เครือข่ายทาง ธุรกิจในพื้นที่เดียวกัน (Many to Many) เช่น Food panda เป็นธุรกิจบริการส่งอาหาร เมื่อมีลูกค้าสั่งอาหารออนไลน์/โทรศัพท์ จะมี พนักงานมาส่งอาหารให้ลูกค้าภายในเวลา 15

นาที พร้อมกับทำอาหารให้ลูกค้าบริเวณหน้า บ้าน เพื่อให้ลูกค้าได้รับประทานอาหารที่สด และใหม่ตั้งแต่คำแรกที่เข้าปาก เป็นต้น ปัจจัยสำคัญของธุรกิจชาญฉลาด ได้แก่

- ชาญฉลาดขึ้น (Smarter) ประกอบด้วย ราคาถูก คุณภาพดี และบริการรวดเร็ว
- รวดเร็วขึ้น (Faster) คือ การที่ธุรกิจ ต่างๆ ร่วมกันเป็นหุ้นส่วนเพื่อตอบสนองความ ต้องการของลูกค้าได้ทันเวลา
- ดีขึ้น (Better) คือ การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการให้บริการและการทำ ธุรกิจทางการเงิน

“รัฐบาลที่ชาญฉลาด (Smart Government)”

- โดยภาครัฐร่วมมือกับผู้ประกอบ ธุรกิจ ภาคการศึกษา และสังคม เพื่อนำพา ประชาชนไปด้วยกันโดยนำข้อดีของ เทคโนโลยีทำให้ทุกอย่างเป็นไปได้ เช่น การ ยื่นภาษี ประชาชนสามารถยื่นภาษีผ่าน เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน myTax Portal โดยเพียงแค่ใส่รหัสผ่าน เพื่อเข้าระบบ จากนั้นระบบจะเชื่อมโยงข้อมูลของประชาชน โดยที่ประชาชนไม่ต้องยื่นเอกสารใด ๆ ทั้งสิ้น
- การผลักดันผลิตภัณฑ์และบริการ ใหม่ ๆ ที่เหมาะสมกับยุคดิจิทัล โดยยึด ประชาชนเป็นศูนย์กลาง เช่น แอปพลิเคชัน การตรวจสอบการให้บริการรถไฟ รถบริการ สาธารณะ ตารางเวลาเดินทาง การแจ้งสภาพ

ถนนที่เสียหาย แอปพลิเคชันวางแผนการเดินทาง การเข้าถึงข้อมูลด้านการจราจรและสภาพอากาศตามเวลาจริง คำแนะนำและข้อมูลสำหรับเดินทางโดยรถไฟรางเบา (Light Rail Transit : LRT) และ รถไฟฟ้าใต้ดิน (Metropolitan Rapid Transit : MRT) ซึ่งทั้งหมดควรมีขั้นตอนที่ง่าย บูรณาการระหว่างหน่วยงาน เสร็จสิ้นในเวลาสั้น ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล สามารถเข้าถึงได้หลายช่องทาง และการให้บริการตามความคาดหวังของประชาชนต้องจัดขึ้นในเวลาที่เหมาะสม

- การให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและให้ความสำคัญกับประสบการณ์ของพวกเขา เช่น การสร้างแอปพลิเคชัน One Service โดยประชาชนสามารถร้องเรียนทุกเรื่องผ่านแอปพลิเคชันนี้ และจะได้รับการแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว เนื่องจากหน่วยงานต่าง ๆ มีการบูรณาการ ร่วมกันผ่านแอปพลิเคชันเดียว

- การกระจายอำนาจและการมีส่วนร่วม รัฐบาลร่วมมือกับผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อร่วมแก้ปัญหาเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนและเร่งสร้างนวัตกรรมผ่านการดำเนินงานของรัฐบาล เช่น แอปพลิเคชันช่วยชีวิตคนในสิงคโปร์ (Singapore Civil Defence Force : SCDF) โดยให้ความช่วยเหลือกรณีที่เกิดไฟไหม้ เตรียมอุปกรณ์

ทางการแพทย์ อุบัติเหตุที่เกิดจากวัตถุอันตราย รวมถึงการออกมาตรการและการบังคับใช้ระเบียบด้านความป้องกันและระงับอัคคีภัย

- บริการสาธารณะบางอย่างกลับกลายเป็นการคืนสิ่งดี ๆ สู่อสังคมนวัตกรรม เทคโนโลยีดิจิทัลเปิดโอกาสมากกว่าการเชื่อมโยงถึงกัน บางครั้งประชาชนสามารถร่วมเป็นอาสาสมัครช่วยบริการต่าง ๆ ให้สังคมดีขึ้น

“ประชาชนที่ชาญฉลาด (Smart Citizens)” สิงคโปร์มีแอปพลิเคชัน SG Cares App เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลประชาชนไปยังวัฒนธรรมการดูแลที่ใหญ่ขึ้น นอกจากนี้ การจะเป็นประชาชนที่ชาญฉลาด (Smart Citizens) ได้ ควรคำนึงถึงการศึกษที่ชาญฉลาด (Smart Education) เป็นการเตรียมพร้อมสำหรับอนาคต ซึ่งมีประเด็นสำคัญ ดังนี้

- การเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งความชำนาญไม่ได้วัดที่กระดาษ แต่เป็นทัศนคติที่ผลักดันให้มีความเป็นเลิศมากขึ้น

- พัฒนาให้เป็นมหาวิทยาลัยที่ชาญฉลาด โดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้และการใช้ชีวิตที่ดีขึ้น ตลอดจนค้นพบความรู้ใหม่ ๆ และทรัพยากรที่ยั่งยืน

- รักษาสมดุลระหว่างการแบ่งปันข้อมูลและการสร้างคุณค่า

- การบูรณาการระหว่างประชาชนและเทคโนโลยี

ช่วงบ่ายเป็นการดูงานที่ โรงพยาบาล Changi General Hospital เป็นโรงพยาบาลรัฐก่อตั้งเมื่อวันที่ 18 ธันวาคม 2539 เป็นโรงพยาบาลแห่งแรกที่มีบูรณาการร่วมกับชุมชน ภายในโรงพยาบาลจะแบ่งเป็นโซนต่าง ๆ โดยโซนสีแดงเป็นโซนผู้ป่วยหนัก โซนสีเขียวเป็นโซนที่เตรียมความพร้อมให้ผู้ป่วยก่อนกลับบ้าน หลังจากพักผ่อนจากการผ่าตัด นอกจากนี้ โรงพยาบาลยังนำหุ่นยนต์มาช่วยงานรับ-ส่งเอกสารในโรงพยาบาล การเรียกลิฟต์ การลำเลียงอาหารให้ผู้ป่วยในแต่ละชั้นเพื่อความรวดเร็ว

การฝึกอบรมวันที่ 7 มีนาคม 2561

ช่วงเช้ารับฟังการบรรยายหัวข้อ “การเคลื่อนไหวที่ชาญฉลาด : การวางแผนและการจัดการด้านการขนส่งในเมืองสิงคโปร์ (Smart Mobility : Singapore Urban Transport Planning and Management)” ณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี นานยาง (Nanyang Technology University) บรรยายโดย Mr. Loh Chow Kuang ประธานสถาบันวิชาการด้านการขนส่งในเมืองสิงคโปร์ ซึ่ง Mr. Loh Chow Kuang ได้อธิบายว่า เนื่องจากการที่ในเมืองมีรถติดจำนวนมากทำให้คนเดินทางไปขึ้นรถโดยสารประจำทางลำบาก ดังนั้น รัฐบาลสิงคโปร์จึงมีนโยบายสร้างรถไฟให้ใกล้กับบ้านของประชาชนมากที่สุดภายในปี

พ.ศ. 2573 (ค.ศ. 2030) ซึ่งปัจจุบันสิงคโปร์มีรถบริการสาธารณะได้แก่ รถไฟรางเบา (Light Rail Transit : LRT) รถไฟฟ้าใต้ดิน (Metropolitan Rapid Transit : MRT) รถแท็กซี่ รถโดยสารประจำทาง โดยการเคลื่อนไหวที่ชาญฉลาดในมุมมองของสิงคโปร์คือ การเชื่อมต่อระหว่างสถานีรถไฟฟ้าขนาดใหญ่ กับห้างสรรพสินค้า โรงพยาบาล สถานขนส่งรถโดยสารประจำทาง เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนมากที่สุด นอกจากนี้ Mr. Loh Chow Kuang ได้พาคณะฝึกอบรมไปดูงานที่สถานี Bukit Panjang และบรรยายบนรถไฟ LRT ว่า การสร้างรถไฟของสิงคโปร์ได้ถูกวางแผนมาอย่างดี โดยในช่วงที่รถไฟจะผ่านคอนโดที่พักของประชาชน กระจกของรถไฟจะเบลอ ทำให้ไม่เห็นว่าคุณที่พักในห้องนั้น ๆ ทำกิจกรรมอะไร เนื่องจากสิงคโปร์ให้ความสำคัญเรื่องสิทธิส่วนบุคคล

ช่วงบ่ายเป็นการดูงานที่ องค์กรพัฒนาเมืองของสิงคโปร์ (Urban Redevelopment Authority : UR) ซึ่งสังกัดกระทรวงการพัฒนาแห่งชาติ (Ministry of National Development) โดย UR มีภารกิจด้านการวางแผนการใช้ที่ดิน ออกแบบผังเมือง ขยายที่ดินรัฐบาล ควบคุมการพัฒนา การอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรม การจัดการสถานที่สำคัญต่าง ๆ โดยสิงคโปร์จะวางแผนการใช้ที่ดินระยะยาวประมาณ 30 – 40 ปี และจะพิจารณาทบทวนแผนทุก ๆ 10 ปี) จากการที่ประเทศสิงคโปร์มีการวางแผนผังเมือง

ค่อนข้างดี อาจเป็นเพราะในปี พ.ศ. 2514 (ค.ศ. 1971) สหรัฐอเมริกาได้เข้ามาช่วงสิงคโปร์วางแผนผังเมือง ทำให้สิงคโปร์มีกรอบการวางผังเมืองที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงผังเมืองจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากหลายหน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาชน โดยสิงคโปร์ได้แบ่งโซนในการบริหารจัดการเป็น 4 โซน ได้แก่ ภาคกลางเป็นโซนของจุดศูนย์กลางด้านการเงิน ภาคตะวันตกเป็นโซนรถไฟความเร็วสูงไปยังประเทศมาเลเซีย ภาคตะวันออกเป็นโซนการขยายสนามบินและภาคเหนือ/ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นเขตธุรกิจเกี่ยวกับดิจิทัลและประตูสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอิสกันดาร์ (Iskandar) ของประเทศมาเลเซีย ประเทศสิงคโปร์ยังมีแผนการสร้างสวนสาธารณะใกล้บ้านให้เสร็จสิ้นภายในปี พ.ศ. 2573 (ค.ศ. 2030)

การฝึกอบรมวันที่ 8 มีนาคม 2561

ช่วงเช้ารับฟังการบรรยายหัวข้อ “นโยบายชุมชนในประเทศสิงคโปร์” ณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีหนานยาง (Nanyang Technology University) บรรยายโดย Mr. Lee Chee Chiew ผู้ช่วยผู้บังคับบัญชาหน่วยฝึกอบรม กองกำลังตำรวจของสิงคโปร์ (Singapore Police Force) ได้บรรยายว่าประเทศสิงคโปร์ประกอบไปด้วยหลายเชื้อชาติ ได้แก่ จีน มาเลย์ อินเดียน และอื่น ๆ ซึ่งการออก

กฎหมายมาบังคับใช้จำเป็นต้องมีการบูรณาการด้านกฎหมาย นอกจากนี้ ยังมีแอปพลิเคชันช่วยในการปราบปรามอาชญากรรม และการดึงประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลความเรียบร้อย และเปลี่ยนภาพลักษณ์ของตำรวจสิงคโปร์ให้เปรียบเสมือนเพื่อนบ้าน ซึ่งนโยบายนี้ทำให้สิงคโปร์มีสถิติการก่ออาชญากรรมลดลง

ช่วงบ่ายรับฟังการบรรยายหัวข้อ

“ปัญหาด้านความปลอดภัยในเอเชียตะวันออก” ณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีหนานยาง (Nanyang Technology University) บรรยายโดย รองศาสตราจารย์ Li Mingjiang ได้บรรยายเกี่ยวกับปัจจัยด้านความปลอดภัยในภูมิภาคเอเชียตะวันออก ประเด็นปัญหาสำคัญพันธมิตรของสหรัฐอเมริกา องค์การความร่วมมือระหว่างประเทศ ความร่วมมือระหว่างจีนและญี่ปุ่น ความร่วมมือระหว่างจีนและภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ความแตกต่างด้านโครงสร้างความปลอดภัยระหว่างสหรัฐอเมริกาและจีน

การฝึกอบรมวันที่ 9 มีนาคม 2561

วันนี้เป็นการมอบหมายงานกลุ่มให้แต่ละกลุ่มร่วมหารือ และนำเสนอเสนอร่างโครงการให้กับผู้เชี่ยวชาญของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีหนานยางรับทราบ เพื่อช่วยให้คำแนะนำในการพัฒนางานเพิ่มเติม และเพื่อเตรียมความพร้อมในการนำเสนองานกลุ่มวันที่ 10 พฤษภาคม ๒๕๖๑ ซึ่งแต่ละกลุ่มมีรายละเอียดโดยสรุป ดังนี้

กลุ่มที่ 1 หัวข้อ “สุขภาพของคนในประเทศไทย (Healthy Nation)” เนื่องจากประเทศไทยจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ และการดำเนินชีวิตของคนในปัจจุบันมีแนวโน้มเกิดภาวะเสี่ยงต่อสุขภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้น กลุ่มที่ 1 เสนอให้มีโครงการที่บูรณาการระหว่างหน่วยงานในการช่วยให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดียิ่งขึ้น ซึ่งโครงการดังกล่าวใช้ระยะเวลาประมาณ 4 ปี แบ่งเป็น 2 ส่วน โดยส่วนแรกเป็นการป้องกัน โดยพยายามสนับสนุนการใช้ชีวิตให้สมดุล ส่วนที่สองคือการพัฒนาเครื่องมืออุปกรณ์ รวมถึงแอปพลิเคชันที่จะช่วยให้ประชาชนหันมาใส่ใจสุขภาพมากยิ่งขึ้น โดยจะเลือกจังหวัดเชียงใหม่ เป็นจังหวัดนำร่องในการดำเนินโครงการดังกล่าว

กลุ่มที่ 2 หัวข้อ “อากาศบริสุทธิ์เพื่อทุกคน (Fresh air for all people)” เนื่องจากประเทศไทยประสบปัญหาหมอกภาวะทางอากาศขั้นรุนแรง โดยมีสาเหตุจาก ไฟไหม้ป่า พุติกรรมมนุษย์จากการใช้รถยนต์ การทำลายป่าไม้ รวมถึงควันที่มาจากประเทศเพื่อนบ้าน ดังนั้น กลุ่มที่ 2 มีแนวคิดที่จะนำแอปพลิเคชันที่วัดมลภาวะทางอากาศมาปรับปรุงและต่อยอด เพื่อสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทั้งประเทศและพัฒนาระบบเตือนภัยให้ประชาชนป้องกันตนเองเบื้องต้นจากมลภาวะทางอากาศ รวมถึงการบูรณาการร่วมกับอื่น ๆ ในการพัฒนาเชื่อมต่อกับแอปพลิเคชันของหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้า

บริการทั้งหมดของหน่วยงานราชการผ่านแอปพลิเคชันเพียงตัวเดียว (One Stop Service)

กลุ่มที่ 3 หัวข้อ “ไม่มีเงิน ไม่มีความปลอดภัย (No Money No Security)” เนื่องจากในปัจจุบันภาครัฐประสบปัญหาหลายด้าน เช่นงบประมาณขาดดุล การเก็บภาษีต่ำกว่าเป้าหมาย ไม่มีการบูรณาการด้านข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น ดังนั้น กลุ่มที่ 3 เสนอให้จัดตั้งคณะกรรมการด้านการวางแผนและปฏิบัติงาน โดยจัดให้มีการพิจารณาด้านการชำระภาษี การให้ใบอนุญาต การบริจาคเงินออนไลน์ การทำประกัน และด้านอื่น ๆ ซึ่งผลผลิตเชิงรูปธรรมคือ แอปพลิเคชัน FGovTech ซึ่งจะสามารถเชื่อมโยงกับด้านการเงิน การคมนาคม การตรวจคนเข้าเมือง ทะเบียนราษฎร และด้านอื่นๆ ผลลัพธ์ที่ได้คือ การพัฒนาความโปร่งใส ลดจำนวนการฟอกเงิน ลดจำนวนข้อมูลที่หลอกลวง การพัฒนาด้านอุตสาหกรรม อสังหาริมทรัพย์ รวมถึงด้านการเงิน

กลุ่มที่ 4 หัวข้อ “ชีวิตคือการเรียนรู้ (Life is learning)” เนื่องจากประเทศไทยต้องดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ 20 ปี และการศึกษาคือสิ่งสำคัญในการพัฒนาประเทศทั้งด้านความปลอดภัย หน้าที่ ความรับผิดชอบ ระเบียบวินัย และสมรรถนะในศตวรรษที่ 21 ดังนั้น กลุ่มที่ 4 เสนอให้มีการพัฒนาในห้องเรียน โดยเน้นการปรับปรุงหลักสูตรให้เหมาะสมกับวัยนักเรียน ใช้สื่อการสอน เช่น ภาพยนตร์ คลิป

วิดีโอ ต้นแบบต่าง ๆ เป็นเครื่องมือในการสอน
รวมถึงจัดให้มีชมรมที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น และ
การพัฒนาห้องเรียน โดยเน้นการใช้
แอปพลิเคชันเพื่อสร้างความรับผิดชอบสังคม
เพิ่มสมาคมอาสาสมัคร กิจกรรมเพื่อสังคม และ
ให้รางวัลสนับสนุนการทำกิจกรรมดังกล่าว

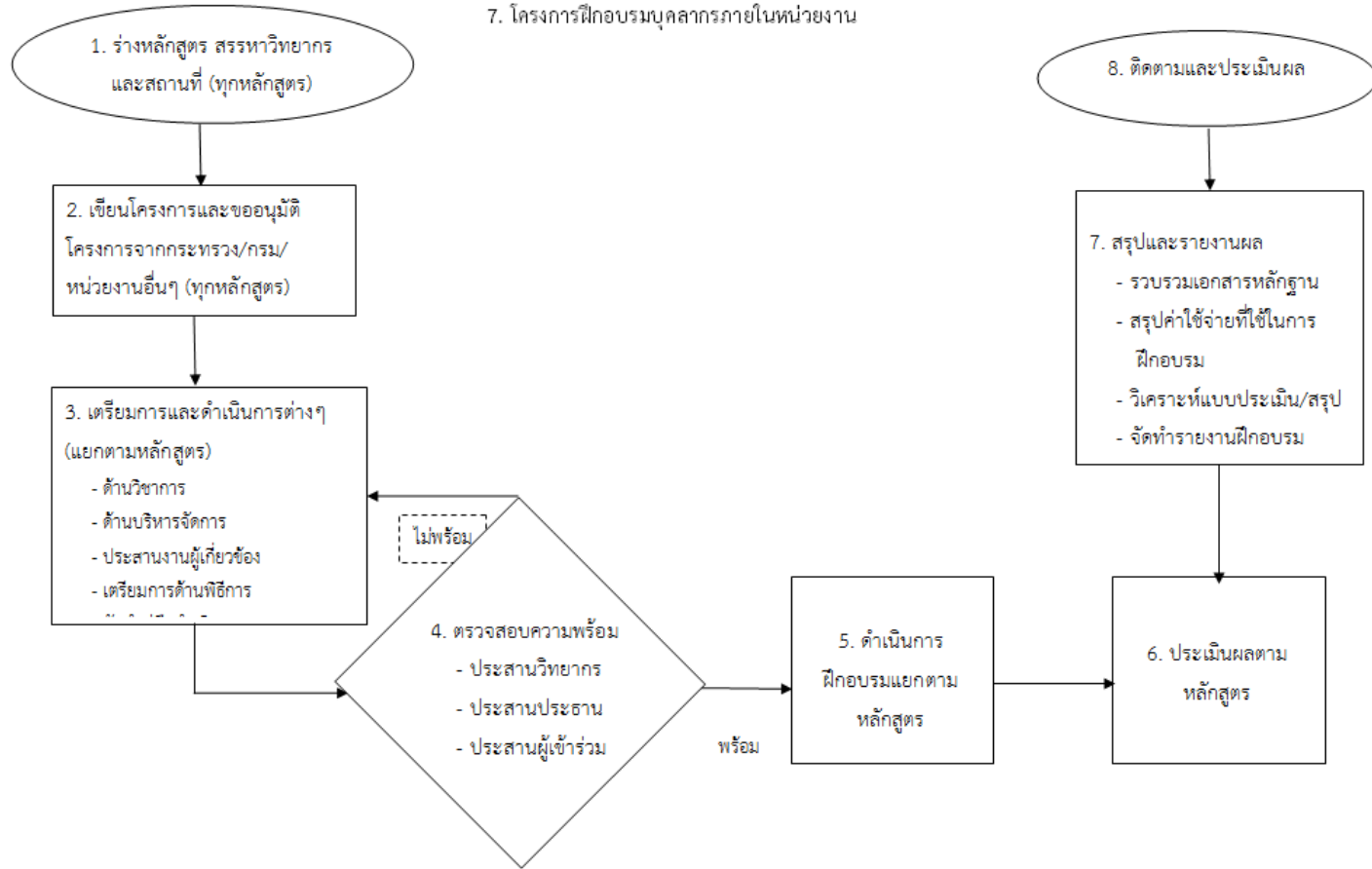
6. การนำความรู้จากประยุกต์ใช้กับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ประเด็น	การเรียนรู้จากสิงคโปร์ (Lesson Learnt from Singapore)	การนำมาประยุกต์ใช้ใน สคบ. (Applicable in OCPB)
1. การพัฒนาคน	<p>- Smart Citizens เป็นเรื่องเกี่ยวกับการศึกษาที่ชาญฉลาดโดยการเพิ่มพูนทักษะ เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับอนาคต</p>	<p>- การฝึกอบรมด้านภาษาต่างประเทศ, การสืบสวนสอบสวน, การไกล่เกลี่ย/การเจรจา, การสื่อสารองค์กร และด้านอื่นๆ</p> <p>- การพัฒนาคนในหน่วยงานให้มีความรู้ด้านเทคโนโลยีที่มาใช้ในการทำงาน</p> <p>- การสรรหาคนภายนอกที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยี ที่หลากหลาย เพื่อนำมาปรับใช้ในหน่วยงาน</p> <p>- การจัดให้มีทุนพัฒนาข้าราชการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านการจัดการความขัดแย้ง เศรษฐศาสตร์ การบริหารธุรกิจ ด้านสาขาทุนมนุษย์และการจัดการองค์กร การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับข้อมูลขนาดใหญ่ (Data Analysis for Big data)</p>
2. การพัฒนาเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน	<p>- การนำหุ่นยนต์มาช่วยงานในโรงพยาบาล Changi General</p> <p>- การนำแอปพลิเคชันและเทคโนโลยีต่างๆ มาช่วยในการปฏิบัติงานของตำรวจในสิงคโปร์</p> <p>- Smart Government ด้านการยื่นภาษีในสิงคโปร์มีระบบ E-tax โดยประชาชนไม่ได้ต้องยื่นเอกสารจำนวนมาก ใส่เพียงรหัสเข้าระบบของทางราชการเท่านั้น</p>	<p>- พัฒนาปรับปรุงเว็บไซต์ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ให้สะดวกต่อการใช้งานและมีรูปแบบที่ดึงดูดให้คนเข้าไปใช้</p> <p>- พัฒนาแอปพลิเคชัน ของสคบ.ให้สามารถแจ้งเตือนผู้ร้องกรณีที่มีข้อมูลอัปเดตจากสคบ. เช่น เตือนวันเข้ามายื่นเอกสาร นัดเจรจา แจ้งผลการเจรจา ซึ่งมีข้อความเตือนผ่านทางแอปฯ โดยให้มีการให้คะแนน (rating) ผ่านทางแอปพลิเคชัน นอกจากนี้ให้มีการบูรณาการแอปพลิเคชันให้เชื่อมโยงกับแอปพลิเคชันของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค</p> <p>- พัฒนาระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ (ODR System) ให้สามารถใช้งานได้จริง โดยให้เชื่อมต่อกับเว็บไซต์และแอปพลิเคชันของสคบ. เพื่อรองรับการเจรจาผ่านทางหน้าจคอมพิวเตอร์และมีสื่อ</p> <p>- พัฒนาระบบความปลอดภัยของสินค้า (Product Safety System) และบริหารจัดการข้อมูลให้ทันต่อเหตุการณ์ รวมถึงการเชื่อมต่อกับเว็บไซต์และแอปพลิเคชันของสคบ.</p> <p>- พัฒนาระบบภายในของหน่วยงาน โดยเน้นให้มีการยื่นเอกสารผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-documents) เช่น คำร้อง และเอกสารต่างๆ และพัฒนาให้ระบบมีความเสถียรและใช้งานได้จริง ซึ่งจะช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษได้จำนวนมาก กรณีที่มีผู้ร้องยื่นคำร้องเพื่อส่งฟ้องคดีจะเห็นผลชัดเจนมาก เช่น กรณีทรูฟิตเนส เป็นต้น</p>

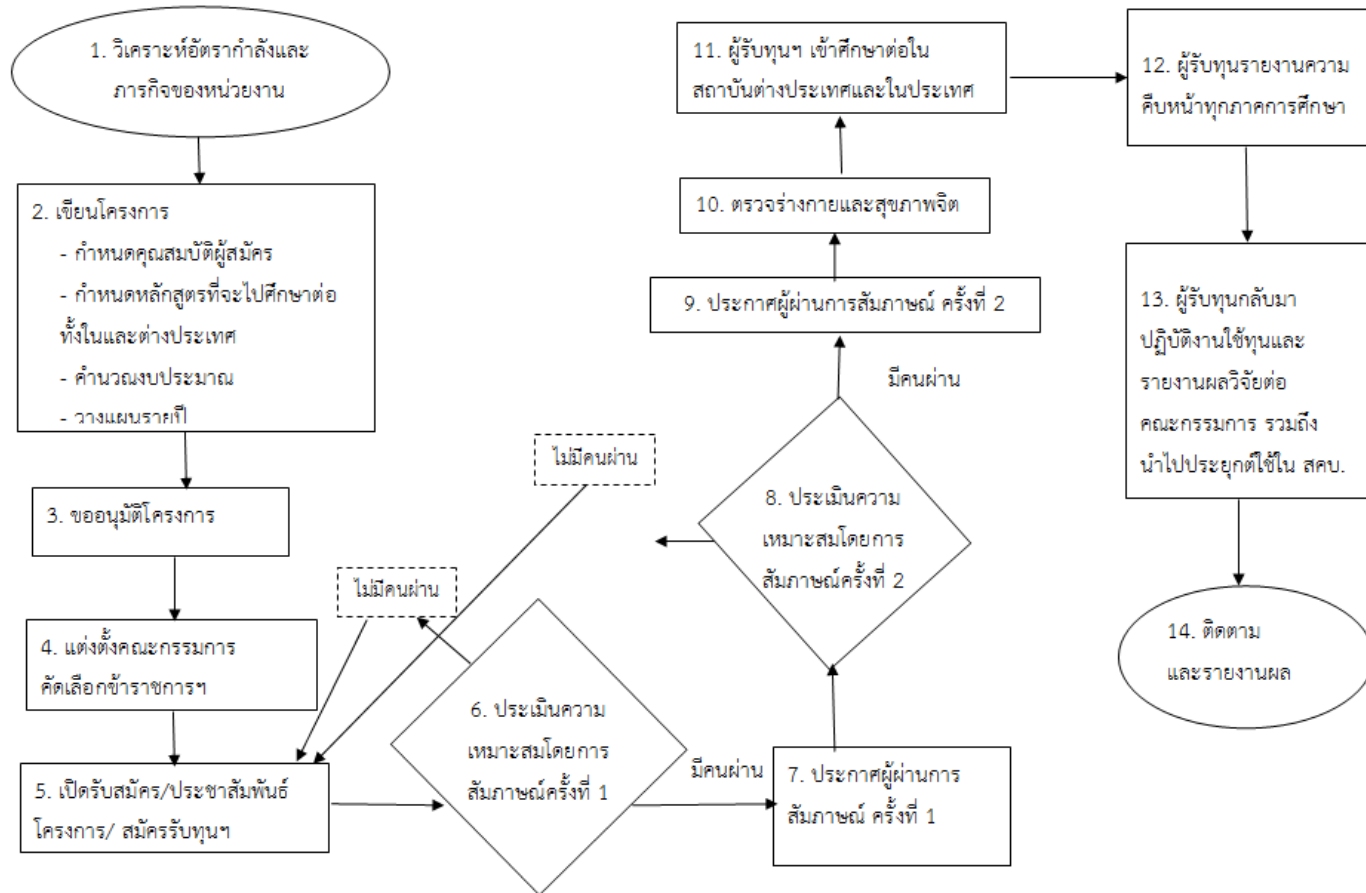
ประเด็น	การเรียนรู้จากสิงคโปร์ (Lesson Learnt from Singapore)	การนำมาประยุกต์ใช้ใน สคบ. (Applicable in OCPB)
3. การแบ่งพื้นที่ในหน่วยงาน	แนวคิดด้านการวางผังเมืองและจัดโซนพื้นที่ จากองค์กรพัฒนาเมืองของสิงคโปร์ (Urban Redevelopment Authority : UR)	<p>3.1 โซนโอที (ปรับใหม่) ประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> - ศูนย์เทคโนโลยีและสารสนเทศ - ห้องสำหรับการระงับข้อพิพาทออนไลน์ (ODR) ควรจัดให้มีความเป็นส่วนตัว บรรยากาศไม่เครียด โดยเจ้าหน้าที่จากศูนย์เทคโนโลยีฯ จะสามารถดูแลความพร้อมของอุปกรณ์ในการระงับข้อพิพาทออนไลน์ได้ <p>3.2 โซนรับเรื่องร้องเรียน (ปรับใหม่) ประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> - สายด่วน - ฝ่ายรับเรื่องของแต่ละกอง เพื่อให้ข้อมูลเชิงลึกกับผู้ร้องได้โดยตรง <p>3.3 โซนใกล้เคียง คือห้องใกล้เคียงต่างๆ</p> <p>3.4 โซนสำนักงาน แบ่งเป็นสำนัก/กองต่างๆ</p> <p>3.5 โซนการเรียนรู้ (ปรับใหม่) ควรจัดบริเวณที่ผู้ร้อง ตัวแทนบริษัท ประชาชนทั่วไปมานั่งรอ จัดเป็นโซนที่มีสีสด ดึงดูด น่าสนใจ ซึ่งควรมีข้อมูล 2 ด้าน ประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> - ข้อมูลสำหรับผู้ร้อง ได้แก่ สิทธิผู้บริโภค การป้องกันตัวเองจากการถูกเอาเปรียบ/ปฏิบัติไม่เป็นธรรมจากผู้ประกอบธุรกิจ ขั้นตอนการร้องเรียนสคบ. การดำเนินงานของ สคบ.ที่เกี่ยวข้องกับผู้ร้อง - ข้อมูลสำหรับผู้ประกอบธุรกิจ ได้แก่ ความรู้ด้านการเจรจาใกล้เคียง การเตรียมพร้อมของเอกสาร การดำเนินงานของ สคบ.ที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบธุรกิจ
4. การสร้างความตระหนักรู้	- Smart Citizens เป็นเรื่องเกี่ยวกับการศึกษาที่ชาวออสเตรเลียโดยการเพิ่มพูนทักษะ เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับอนาคต	<p>4.1 จัดโครงการสร้างความตระหนักรู้และการติดตามผลของโครงการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - การจัดโครงการสร้างความตระหนักรู้ในมิติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค - การจัดโครงการเพื่อติดตามผลของโครงการที่เคยจัดในพื้นที่เดิม โดยทิ้งระยะจากการจัดโครงการครั้งแรกประมาณ 6 เดือน – 1 ปี เพื่อเก็บข้อมูล บริหารจัดการข้อมูล และนำผลมาพัฒนาเป็นกิจกรรมต่อยอดความรู้ต่อไป

ประเด็น	การเรียนรู้จากสิงคโปร์ (Lesson Learnt from Singapore)	การนำมาประยุกต์ใช้ใน สคบ. (Applicable in OCPB)
4. การสร้างความตระหนักรู้ (ต่อ)	<ul style="list-style-type: none"> - การนำแอปพลิเคชันและเทคโนโลยีต่างๆ มาช่วยในการปฏิบัติงานของตำรวจในสิงคโปร์ - แนวคิดด้านการสื่อสารกับประชาชนในท้องถิ่น จากองค์กรพัฒนาเมืองของสิงคโปร์ (Urban Redevelopment Authority : UR) 	<p>4.2 การปรับทัศนคติผู้บริโภคให้ป้องกันปัญหาด้วยตนเองในเบื้องต้น</p> <ul style="list-style-type: none"> - การจัดกิจกรรมต่างๆ โดยเน้นการปรับทัศนคติ/เปลี่ยนพฤติกรรม จากการมีปัญหาลแล้วร้องเรียน สคบ.ทันที เป็น การพิจารณารายละเอียดสินค้า/บริการอย่างละเอียดถี่ถ้วนก่อนตัดสินใจซื้อ หรือเกิดปัญหาแล้ว ผู้บริโภคมีการจัดการปัญหาอย่างไรก่อนที่จะร้องเรียนกับหน่วยงานอื่นๆ (ทั้งเชิงป้องกันและเชิงแก้ไข) <p>4.3 การปรับทัศนคติผู้ประกอบการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - เชิงป้องกัน : ผู้ประกอบการให้ข้อมูลกับผู้บริโภคเบื้องต้น หากรู้ว่าการกระทำใดๆ จะก่อให้เกิดผลเสียกับผู้บริโภคและผู้ประกอบการในอนาคต เช่น การต่อเติมบ้านมีประเด็นอะไรบ้างที่ผู้บริโภคต้องรับทราบและพิจารณาก่อนตัดสินใจต่อเติมบ้าน เป็นต้น - เชิงแก้ไข : การให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหา หรือการเยียวยาในด้านอื่นๆ ที่เหมาะสม
5. การจัดเก็บวิเคราะห์ บริหารจัดการข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> - Smart Nation ด้านการบริหารจัดการข้อมูล โดยนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นประโยชน์ - Smart Government ด้านการยื่นภาษีในสิงคโปร์มีระบบ E-tax - การนำแอปพลิเคชันและเทคโนโลยีต่างๆ มาช่วยในการปฏิบัติงานของตำรวจในสิงคโปร์ 	<p>5.1 การจัดเก็บข้อมูลบุคลากรในหน่วยงาน โดยเก็บข้อมูลด้านความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพ เพื่อเชื่อมโยงกับการพัฒนาบุคลากรตามความต้องการของกรมในอนาคต</p> <p>5.2 การบริหารจัดการข้อมูลเรื่องร้องเรียน</p> <ul style="list-style-type: none"> - แยกตามประเภทธุรกิจ โดยการทำบัญชีปัญหาเพื่อจัดหลักสูตรฝึกอบรมให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการ ทั้งในเชิงป้องกันและแก้ไข - แยกตามประเด็นปัญหา โดยลำดับความรุนแรงของปัญหา เพื่อจัดโครงการให้ความรู้และสร้างความตระหนักรู้ให้กับผู้บริโภค และเพื่อเปลี่ยนแปลง/ปรับปรุง กฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

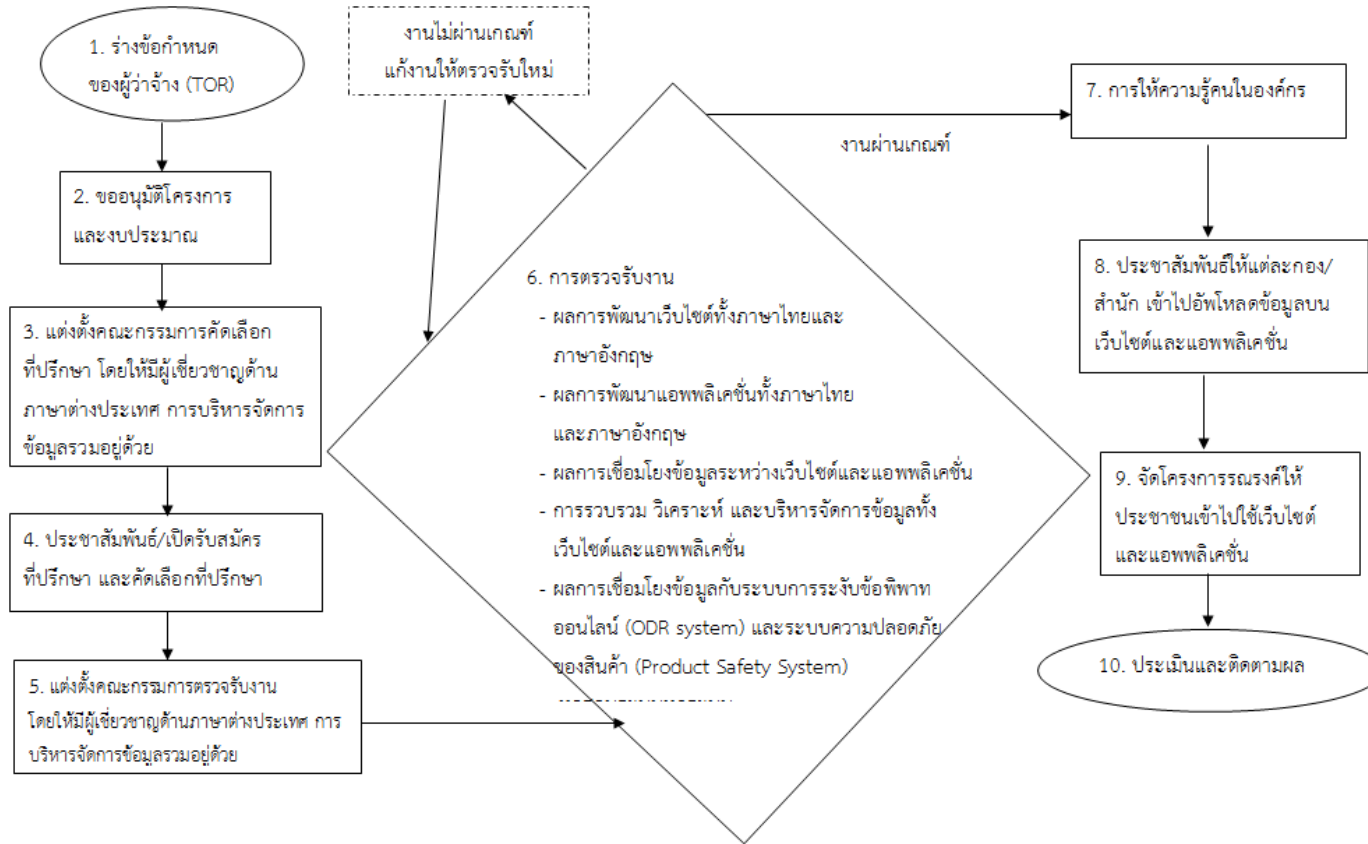
7. โครงการฝึกอบรมบุคลากรภายในหน่วยงาน



8. โครงการทุนพัฒนาข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการผู้คองผู้บิจโลก



9. โครงการพัฒนาเว็บไซต์และแอปพลิเคชันของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยและใช้ได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ



10. การวิเคราะห์ภาพรวมรายโครงการ

โครงการ (Project)	วัตถุประสงค์ (Objective)	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)
1. โครงการฝึกอบรมบุคลากรภายในหน่วยงาน	<ol style="list-style-type: none"> 1. เพื่อเพิ่มพูนทักษะให้เจ้าหน้าที่ได้มีประสบการณ์/ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น 2. เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล และความรู้ใหม่ๆ จากหน่วยงานภายนอก 3. เพื่อสร้างเครือข่ายที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น 4. เพื่อนำองค์ความรู้ที่ได้รับมาจัดทำเป็นคู่มือและสื่อในการถ่ายทอดความรู้ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ได้บุคลากรที่มีคุณภาพ ความรู้ และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น 2. ได้ข้อมูลที่ทันสมัย 3. มีเครือข่ายที่หลากหลายยิ่งขึ้น 4. มีคู่มือและสื่อที่มีองค์ความรู้ที่หลากหลาย 	<ol style="list-style-type: none"> 1. บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงาน มีความสุขและเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานมากขึ้น 2. บรรยากาศในการทำงานผ่อนคลายยิ่งขึ้น 3. สามารถนำข้อมูลและเครือข่ายที่ได้มาใช้ประโยชน์ ต่อยอดในการพัฒนางานและองค์กร
2. โครงการทุนพัฒนาข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	<ol style="list-style-type: none"> 1. เพื่อเพิ่มศักยภาพให้บุคลากรในหน่วยงาน 2. เพื่อให้บุคลากรที่ได้รับทุนฯ นำองค์ความรู้หรืองานวิจัยมาพัฒนาหน่วยงาน 3. เพื่อกระตุ้นและจูงใจให้บุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และสร้างความผูกพันกับหน่วยงานมากขึ้น 4. เพื่อสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ในที่ทำงาน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ได้บุคลากรที่มีศักยภาพด้านการจัดการความขัดแย้ง เศรษฐศาสตร์ การบริหาร ธุรกิจ ด้านสาขาทุนมนุษย์และการจัดการองค์กร การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับข้อมูลขนาดใหญ่ (Data Analysis for Big data) และด้านอื่นๆ 2. ได้รับทราบมุมมองที่หลากหลายและแปลกใหม่ ซึ่งถ่ายทอดโดยบุคลากรที่ได้รับทุนฯ 3. ยกกระดับเครือข่ายที่หลากหลายในต่างประเทศ 4. ได้งานวิจัยที่จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาหน่วยงาน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ในหน่วยงานสร้างบุคลากรที่มีนิสัยใฝ่หาความรู้มากยิ่งขึ้น 2. สร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ที่หลากหลายทั้งในประเทศและต่างประเทศ 3. มีเครือข่ายที่มีคุณภาพอยู่ในต่างประเทศ 4. พัฒนาหน่วยงานตามผลงานวิจัยของผู้รับทุนฯ เพื่อสร้างกลไกในองค์กรที่สามารถรองรับความเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ได้

โครงการ (Project)	วัตถุประสงค์ (Objective)	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)
3. โครงการพัฒนาเว็บไซต์และแอปพลิเคชันของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยและใช้ได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ	<p>1. เพื่อพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์และแอปพลิเคชันให้มีความทันสมัยทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ</p> <p>2. เพื่อพัฒนาเป็นระบบที่เชื่อมต่อกับระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ (ODR System) และระบบความปลอดภัยของสินค้า (Product Safety System)</p> <p>3. เพื่อเพิ่มช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย ทั้งผู้บริโภคคนไทยและผู้บริโภคต่างชาติ</p> <p>4. เพื่อสร้างภาพลักษณ์ใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้ประชาชนรับทราบและใช้เทคโนโลยีให้เป็นประโยชน์</p> <p>5. เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรในหน่วยงานรู้จักปรับตัว โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น</p>	<p>1. ได้เว็บไซต์และแอปพลิเคชันที่มีความทันสมัยและใช้ประโยชน์ได้</p> <p>2. ผู้ใช้เว็บไซต์และแอปพลิเคชัน สามารถค้นหาข้อมูลจากระบบความปลอดภัยของสินค้า (Product Safety System) ได้สะดวกยิ่งขึ้น</p> <p>3. ผู้บริโภคทั้งคนไทยและคนต่างชาติ สามารถยื่นเรื่องร้องเรียนได้สะดวกยิ่งขึ้น</p> <p>4. ผู้ร้องและผู้ถูกร้องมีช่องทางในการเข้าระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ (ODR System) ได้ง่ายขึ้น ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกในการเจรจาไกล่เกลี่ย</p> <p>5. ภาพลักษณ์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในสายตาของประชาชนเปลี่ยนไปในทิศทางที่ดีขึ้น</p> <p>6. บุคลากรในหน่วยงานคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น</p>	<p>1. จำนวนคนที่เข้ามาใช้งานในเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน มีจำนวนมากขึ้น ซึ่งจะทำให้ได้รับคำแนะนำในการปรับปรุง/พัฒนาระบบให้ดีขึ้นและมีความเสถียรมากยิ่งขึ้น</p> <p>2. ข่าวสารเรื่องความปลอดภัยของสินค้าแพร่หลายมากยิ่งขึ้น ทำให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของประเด็นนี้มากยิ่งขึ้น</p> <p>3. การไกล่เกลี่ยมีแนวโน้มมากยิ่งขึ้นเนื่องจากสามารถไกล่เกลี่ย/เจรจาทางออนไลน์ได้ ทำให้เรื่องที่จะเข้าสู่กระบวนการของศาลลดลง นอกจากนี้ยังสามารถช่วยลดภาระงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค</p> <p>4. ประชาชนทั่วไปรู้สึกพึงพอใจในการบริการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการเข้าถึงระบบต่างๆ ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น</p> <p>5. บุคลากรปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้นเนื่องจากใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการรวบรวม วิเคราะห์ และบริหารจัดการข้อมูล</p>

