

# ทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ : รากฐานที่สำคัญในการพัฒนาประเทศของ สาธารณรัฐสิงคโปร์

สมบุรณ์ มณีรัตนาคคี  
นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ  
กรมวิทยาศาสตร์บริการ

ผู้เขียนได้รับทุนรัฐบาลเพื่อฝึกอบรมระยะสั้น หลักสูตรการเสริมสร้างคุณลักษณะส่วนบุคคลและทักษะการทำงานสำหรับข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง รุ่นที่ 13 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพื่อไปฝึกอบรมและศึกษาดูงาน ณ สาธารณรัฐสิงคโปร์ ระหว่างวันที่ 11 – 17 มีนาคม 2561 โดยเดินทางเป็นกลุ่มที่ 3 ได้รับความรู้และประสบการณ์จากการฝึกอบรมและศึกษาดูงานที่ประเทศสิงคโปร์ ดังนี้

1. Smart City การที่ประเทศสิงคโปร์ประสบความสำเร็จในการเป็น Smart City ไม่ใช่เพียงมีแค่การรวบรวมข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อใช้ในการบริหารทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด แต่หมายรวมถึงข้อมูลจากทุกแหล่ง โดยเฉพาะจากประชาชน เพื่อใช้ในการสำรวจและบริหารระบบทุกอย่างของเมือง การจัดการจราจรและการเดินทาง โรงไฟฟ้า เครือข่ายระบบน้ำ สิ่งแวดล้อม ระบบข้อมูล โรงเรียน โรงพยาบาล ทุกระบบต้องเชื่อมโยงกันหมด ด้วย Information

and Communication Technology (ICT) และ Internet of Things (IOT) ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐ ติดต่อดโดยตรงกับชุมชนและคนในเมือง และติดตามได้ตลอดเวลาว่าเกิดอะไรขึ้นกับเมือง และเมืองจะพัฒนาไปอย่างไร การเป็น Smart City ของประเทศสิงคโปร์ เป็นสิ่งที่ภาคราชการไทยสามารถถอดบทเรียนเพื่อนำมาปรับใช้ได้ โดยต่อไปภาคราชการไทยต้องทำงานเชิงรุกในการเป็น Smart City ของเมือง ต่อไป

2. การศึกษาดูงาน The Housing & Development Board (HDB) นโยบายที่ให้ประชาชนสิงคโปร์ทุกคนมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองเพราะที่อยู่อาศัย ถือเป็นความต้องการพื้นฐานตาม Maslow's Hierarchy of Needs ที่ภาครัฐต้องตอบสนอง

โดยสำนักงานพัฒนาการเคหะแห่งชาติสิงคโปร์ (The Housing & Development Board - HDB) เป็นองค์กรของรัฐที่มีหน้าที่หลักในการจัดสรรที่พักให้กับประชาชนสิงคโปร์ นอกจากนี้ ยังทำหน้าที่ในการ

วางแผนและพัฒนาเกี่ยวกับแหล่งอาศัย เพื่อตอบสนองความต้องการและให้บริการที่มีคุณภาพให้กับประชาชน โดยรัฐบาลให้เงินอุดหนุนประชาชนจากระบบกองทุน (Central Provident Fund – CPF) ซึ่งดูแลโดยคณะกรรมการกองทุน (Central Provident Fund Board–CPF Board) ในการซื้อบ้านเคหะของรัฐบาลในราคาถูกเพื่อให้ประชาชนที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง โดยในปี 2553 ที่มีชาวสิงคโปร์พักอาศัยอสังหาริมทรัพย์ประเภทนี้คิดเป็นร้อยละ 83

หน่วยงานของประเทศไทยที่รับผิดชอบเรื่องที่อยู่อาศัย คือการเคหะแห่งชาติสามารถนำมาแนวคิดเรื่อง HDB ของสิงคโปร์ไปปรับใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ผู้มีรายได้น้อยของประเทศไทยให้มีโอกาสที่จะมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองต่อไป

3. Water Resources Reservation & Reproduction A Sustainable Development Strategy สิงคโปร์เป็นประเทศที่มีทรัพยากรที่จำกัด ขาดแคลนแหล่งน้ำ แต่ความต้องการใช้น้ำเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องมาจากการเพิ่มขึ้นของประชากร การกระจายตัวของเมือง และการพัฒนาอุตสาหกรรม น้ำที่นำมาผลิตน้ำประปาของสิงคโปร์มีที่มาจาก 4 แหล่ง คือ จากแหล่งกักเก็บน้ำของแต่ละพื้นที่ในสิงคโปร์ จากการนำเข้าน้ำจาก

มาเลเซีย จากการรีไซเคิลน้ำ และจากกระบวนการการกลั่นน้ำทะเล โดยสัดส่วนในปัจจุบัน สิงคโปร์มีน้ำจากแหล่งน้ำของแต่ละพื้นที่ในสิงคโปร์ที่เข้าโรงงาน NE Water Plant เพื่อนำมาผลิตน้ำประปามีสัดส่วนอยู่ที่ 40% และวางแผนไว้ให้มีสัดส่วนเป็น 55 % ในปี 2060 และมีน้ำจากกระบวนการการกลั่นน้ำทะเลสัดส่วนอยู่ที่ 25% และวางแผนไว้ให้มีสัดส่วนเป็น 30% ในปี 2060 ทั้งนี้เพราะสิงคโปร์ต้องการลดการนำเข้าน้ำจากมาเลเซียเนื่องจากต้องการพึ่งตนเองมากขึ้น และประเด็นเรื่องราคาน้ำนำเข้าจากมาเลเซียที่อาจจะเพิ่มขึ้นในอนาคต แนวคิดที่พยายามลดการพึ่งพาต่างประเทศ สามารถนำมาปรับใช้กับภาคราชการไทยได้ โดยอาจเปรียบเทียบเรื่องการพยายามพึ่งตนเองมากขึ้นในเรื่องน้ำของสิงคโปร์ กับเรื่องพลังงานของประเทศไทยที่ยังพึ่งพาแหล่งพลังงานจากประเทศเพื่อนบ้าน ซึ่งระยะยาวจะมีผลต่อความมั่นคงทางด้านพลังงานของประเทศได้ โดยภาครัฐต้องมีแผนระยะยาวในการพึ่งตนเองมากขึ้นทางด้านพลังงาน เพื่อลดความเสี่ยงทางด้านพลังงานของประเทศไทยในอนาคต

4. การศึกษาดูงาน Changi General Hospital ในประเด็นทางด้าน Smart Healthcare โดย Changi General Hospital (CGH) เป็นโรงพยาบาลของรัฐที่ดูแลคนในชุมชน

ประมาณ 1.4 ล้านคน มีจำนวนเพียงมากกว่า 1000 เต็ม มีกรอบแนวคิดใหม่เรื่อง Beyond Healthcare 2020 ประกอบด้วย Beyond Hospital to Community Beyond Quality to Value และ Beyond Healthcare to Health โดยให้ผู้ป่วยกลับไปพักฟื้นและใช้ชีวิตประจำวันอย่างปกติทันทีที่เป็นไปได้ โดยชุมชนช่วยดูแลตามโมเดล Communities of Care มีการใช้ประยุกต์ Robotics และ Internet of Things (IOT) ในการพัฒนาผลลัพธ์ของการดูแล รักษาสุขภาพของผู้ป่วย มีการประสานความร่วมมือโดยสร้าง Colaboaration Platfrom ของ 3 ส่วน คือ End User, Research และ Technology โดยศูนย์ Chart (Center for Healthcare Assertive Robotics Technology) สร้างความร่วมมือกับบริษัทหรือมหาวิทยาลัยในเรื่องการนำ R&D (Research and Development) ของบริษัทหรือมหาวิทยาลัย มาอยู่ในกระบวนการตรวจสอบประสิทธิภาพของเทคโนโลยี การจัดตั้งคลินิก การร่วมกันพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ๆ และกระบวนการของความจำเป็นในการดูแลรักษาสุขภาพของผู้ป่วยชาวสิงคโปร์ และประชาชนอาเซียน โดยประเด็นทางด้านสาธารณสุขประเทศไทยสามารถนำแนวคิดของการดูแลผู้ป่วยของสิงคโปร์โดยการใช้เทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ได้

5. การศึกษาจากงาน JTC Corporation – Biopolis โดย Biopolis เป็นโครงการหนึ่งที่อยู่ใน The Jurong Town Corporation (JTC) portfolio เปิดดำเนินการในปี 2003 เพื่อให้เป็นศูนย์กลางความเป็นเลิศทางด้านวิจัยและพัฒนาทางด้านชีวการแพทย์ระดับโลก ดึงดูดนักวิทยาศาสตร์ที่เก่ง มาทำงานวิจัยด้าน Biomedical ที่สิงคโปร์ เพราะอุตสาหกรรมด้าน Biomedical สามารถสร้างความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจให้สิงคโปร์ สร้างงาน ช่วยเรื่องสุขภาพและคุณภาพชีวิตของคนสิงคโปร์<sup>2</sup> แนวคิดเรื่องการดึงนักวิทยาศาสตร์ นักวิจัยที่เก่ง ๆ จากต่างประเทศมาพัฒนางานวิจัยของประเทศสามารถนำมาปรับใช้กับภาคราชการไทยได้ ในอนาคตงบประมาณด้านการวิจัยและพัฒนาของประเทศน่าจะเพิ่มสูงขึ้นกว่านี้ สามารถดึงงบประมาณมาใช้ในการจ้างผู้เชี่ยวชาญจากต่างประเทศแบบสิงคโปร์ได้ โดยอาจจะต่อยอดจากภารกิจของ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ต่อไป

6. Land Transport Authority (LTA) เป็นหน่วยงานเดียวที่คุมการขนส่งทั้งหมด ได้แก่ ระบบถนน ระบบราง ยานพาหนะรถประจำทาง แท็กซี่ และ Non-motorized transport (NMT) เช่น จักรยาน การเดิน เป็นต้น มีหน้าที่ ตั้งแต่กำหนดนโยบายวางแผนถนน รถประจำทาง และเครือข่าย

ระบบรางเพื่อที่จะบรรลุความต้องการการเดินทางในอนาคต พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางถนนและระบบราง และบริหารการจราจรทางถนนตลอดจนวางกฎการบริการขนส่งสาธารณะ โดยมีการวาง Master Plan ของ Land Transport ทุกๆ 5 ปี โดยมีเป้าหมายในปี 2030 ให้คนใช้การขนส่งสาธารณะ (Public Transport) ไว้ที่ 75% จากที่ปัจจุบัน ใช้การขนส่งสาธารณะอยู่ที่ 67% สิงคโปร์เริ่มสร้าง MRT สายสีเขียวสายแรกเมื่อปี 1982 ด้วยเงินลงทุน \$5,000 ล้าน หลังจากถกเถียงว่าควรสร้างหรือไม่ หรือจะใช้ระบบบัสทั้งหมด จนถึงปัจจุบันครอบคลุมระยะทาง 229 km เชื่อมต่อกับรถประจำทางปรับอากาศที่มีมากกว่า 1,000 คัน การชำระเงินก็สะดวกโดยใช้ระบบตัวร่วม ขณะที่มีการควบคุมการเป็นเจ้าของรถด้วยการเก็บค่าธรรมเนียมและภาษีเพิ่ม เช่น Additional Registration Fee (100 -140-180%), Certificate of Entitlement (COE) (20%) , Road Tax Road Pricing (ERP), Petrol Tax และ Parking Fee เมื่อกลับมามองภาคราชการไทยทางด้านระบบคมนาคม ยังต้องสิ่งที่ควรปรับปรุงอีกหลายด้าน เรื่องที่ควรจะทำอย่างเร่งด่วนคือระบบตัวร่วม ที่ควรทำให้มีผลเป็นจริงโดยเร็ว ระบบ BTS MRT BUS และการเดินทางแบบอื่น ๆ ทุกระบบควรจะชำระเงินได้ด้วยบัตร

Easy Card ใบเดียว เป็นสิ่งที่ภาคราชการไทยต้องเร่งดำเนินการต่อไป

7. Smart Community ประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก คือ

- Smart Business ธุรกิจไม่เพียงแต่ใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ธุรกิจสามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม เพื่อสร้างโอกาสที่จะเกิดในการลงทุน Smart Business เปลี่ยนจากการมีระบบสินค้าคงคลัง (Inventory) เป็นระบบตลาด (Marketplaces) เปลี่ยนจากการมีระบบการขนส่งและห่วงโซ่อุปทาน (Logistic Supply Chain) เป็นระบบเครือข่าย (Networks) และเปลี่ยนระบบจากการใช้เงินสด (Cash) เป็นเศรษฐกิจที่ไม่ต้องใช้เงินสด (Cash-less Economy)

- Smart Government ภาครัฐทำงานร่วมมือกันกับภาคธุรกิจ การศึกษา และภาคสังคม ในการนำพาประชาชนและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเพื่อทำให้เกิดขึ้นจริง Smart Government เปลี่ยนจากการยอมรับแบบต่อต้าน (Assuming Resistance) เป็นการยอมรับแบบเชื่อฟัง (Assuming Compliance) เปลี่ยนจากการมีข้อจำกัดเกี่ยวกับองค์กร (Organizational Constraints) เป็นประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centricity) เปลี่ยนจากการพัฒนา (Developing) เป็นการร่วมกันหาวิธีการแก้ปัญหา (Co-Creating

Solutions) และเปลี่ยนจากการจัดหาให้ (Providing) เป็นการร่วมกันส่งต่อการบริการ (Co-Delivering Services)

- Smart Citizens การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนจากทุกภาคส่วนจะทำให้ Smart Community ประสบความสำเร็จ Smart Citizens เปลี่ยนจากแต่ละบุคคล (Individuals) เป็น การสนับสนุนจากชุมชน เพื่อที่จะทำให้คุณภาพชีวิตของชุมชนดีขึ้น (Community Contributing to enhancing our quality of life) เปลี่ยนจากการเตรียมตัวสำหรับอนาคต (Preparing for the Future) เป็น พร้อมแล้วสำหรับอนาคต (Being Future-Ready) เปลี่ยนจากการพัฒนา (Developing) เป็น การร่วมกันหาวิธีการแก้ปัญหา (Co-Creating Solutions) และ เปลี่ยนจากเปลี่ยนจากการทำธุรกรรมธนาคารแบบเดิม (Traditional Transactions) เป็น ธนาคารบนมือถือที่ทำธุรกรรมได้ตลอดเวลา (Time-Banking)

แนวคิดเรื่องการให้ความสำคัญกับคนในชุมชนของสิงคโปร์ (Smart Community) สามารถนำมาปรับใช้กับประเทศไทยในอนาคตต่อไป

Collaborative Competency & Innovative Thinking : Sustainable Urban Planning and Development การวางผังเมืองในสิงคโปร์ มีหน่วยงาน Urban Redevelopment

Authority (URA) เป็นหน่วยงานพื้นฐานที่รับผิดชอบสำหรับการบริหารแผนปฏิบัติการ โดยใช้กฎหมายที่สนับสนุน วางระเบียบกระบวนการวางผังเมืองและการมีระบบควบคุมการพัฒนา โดยการวางผังเมืองของสิงคโปร์ แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

1. Concept Plan เป็นแผน 10 ปี ที่วางกลยุทธ์การใช้ประโยชน์ที่ดิน และแผนการขนส่งที่กำหนดทิศทางการพัฒนาของสิงคโปร์ในอีก 40 ถึง 50 ปี ข้างหน้า

2. Master Plan เป็นแผน 5 ปี ที่วางกฎหมายการใช้ประโยชน์ที่ดิน และแผนการขนส่งที่กำหนดการพัฒนาของสิงคโปร์ระยะกลางในอีก 10 ถึง 15 ปี ข้างหน้า

3. Land Sale and Development Control เครื่องมือหลักของการนำ Master Plan ไปใช้ คือระบบควบคุมการพัฒนา เมื่อมีการอนุญาตในระบบ ภาครัฐจะติดตามอย่างใกล้ชิดเรื่องการพัฒนาพื้นที่ทั้งหมดของสิงคโปร์

สิงคโปร์ให้ความสำคัญอย่างมากในการวางแผนการพัฒนาเมือง เป็นสิ่งที่ประเทศไทยยังขาดอย่างมาก เพราะการเติบโตของเมือง โดยเฉพาะเมืองหลวง กรุงเทพฯ ที่ผ่านมาเป็นการเติบโตแบบไร้ทิศทาง ในอนาคตจำเป็นต้องมีการวางแผนในการพัฒนาเมือง โดยเฉพาะแผนระยะปานกลาง และระยะยาวที่ชัดเจน ต่อไป

## ข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงต่อ ภาคราชการของประเทศไทย

ข้อเสนอเกี่ยวกับการพัฒนาการศึกษา  
ของประเทศ ผู้เขียนเห็นว่าการศึกษาที่สิงคโปร์  
พัฒนาประเทศจนมีความมั่งคั่งจนถึงทุกวันนี้  
ได้และไม่หยุดนิ่งในการพัฒนาให้ดียิ่ง ๆ  
ขึ้นไป ส่วนหนึ่งที่สำคัญมากคือการมี  
ทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ สิ่งเหล่านี้  
เกิดขึ้นเองไม่ได้ ถ้าไม่ได้รับการปลูกฝังผ่าน  
ระบบการศึกษาที่เข้มแข็ง ประเทศไทยต้อง  
หันมามองตนเองถึงปัญหาของการศึกษาของ  
ชาติว่าทำไมคนของเราเมื่อผ่านกระบวนการ  
จัดการศึกษาของประเทศแล้ว ยังมีปัญหา  
เรื่องคุณภาพในภาพรวมอยู่ ผู้เขียนเห็นว่า  
ระบบการศึกษาของสิงคโปร์ ที่ฝึกให้เป็นคน  
ที่มีระเบียบวินัย เคารพกฎระเบียบ เห็นแก่  
ส่วนรวม และการพัฒนาตนเองให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป  
เป็นค่านิยมที่ดีที่สามารถนำมาปลูกฝังให้กับ  
เด็กไทยผ่านระบบการศึกษาของไทยได้ตั้งแต่  
เด็ก ๆ ระบบการคัดเลือกครูของประเทศต้อง  
ได้คนเก่ง ๆ มาเป็นครู ครูที่เก่งมาช่วยจัดการ  
เรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพเพื่อสร้าง  
เด็กไทยที่มีคุณภาพผ่านระบบโรงเรียน  
โตขึ้นมาเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพต่อไป  
รัฐต้องมีระบบค่าตอบแทนที่เหมาะสมให้กับครู  
ให้ครูอยู่ได้และมีเกียรติเพราะภารกิจ  
สร้างคนเป็นงานที่ยิ่งใหญ่มาก

ข้อเสนอเกี่ยวกับการปฏิรูปการเรียน  
การสอนโดยให้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษา  
หลักในการจัดการเรียนการสอน แนวคิด  
เรื่อง Think Big, Start Small, and Act  
Fast สามารถนำมาปรับใช้ได้ Think Big คือ  
ตั้งเป้าให้ประเทศไทยใช้ภาษาอังกฤษในการ  
จัดการเรียนการสอนทั้งหมด ทุกระดับ Start  
Small เริ่มต้นจากการจัดการศึกษาใน  
ระดับอุดมศึกษาก่อน Act Fast เริ่มต้นกับ  
มหาวิทยาลัยและหลักสูตรที่มีความพร้อม  
ก่อนทันที เพราะการที่คนสิงคโปร์สามารถใช้  
ภาษาอังกฤษได้ดี ถือเป็นข้อได้เปรียบ  
อย่างมากในการติดต่อธุรกิจหรือประสานงานกับ  
ต่างประเทศ

ข้อเสนอเกี่ยวกับการปฏิรูประบบทุน  
ทั้งระบบ การที่ประเทศไทยมีระบบทุนจาก  
หลายหน่วยงานได้แก่ ทุนกระทรวง วิทยาศาสตร์  
และเทคโนโลยี ทุน ก.พ. ทุน สกอ. ฯลฯ  
เห็นควรให้รวมระบบทุนทุกหน่วยงานมาอยู่  
ที่ ก.พ. หน่วยงานเดียว เพื่อความเป็น  
เอกภาพในการบริหารจัดการ สอดคล้องกับ  
ยุทธศาสตร์ประเทศ และผู้เขียนเห็นว่าการศึกษา  
เรามีทุนให้กับนักเรียนที่เรียนเก่งไปเรียนต่อ  
ต่างประเทศในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับมัธยม  
ปลายถึงระดับปริญญาเอก เป็นสิ่งที่ดีที่เริ่ม  
จากการสร้างคน พัฒนาคนก่อน แต่บางครั้ง  
สาขาที่เราให้นักเรียนทุนไปเรียน เป็นการ  
วางแผนล่วงหน้าว่าอีก 5 -10 ปีข้างหน้าว่า

ตอนจบกลับมาจะได้มาทำวิจัยทางด้านนั้น สาขานั้น แต่เพราะโลกเปลี่ยนแปลงเร็วมาก สาขาที่อยากให้นักเรียนทุนมาทำวิจัย ภายหลังจากสำเร็จการศึกษามาแล้ว อาจจะไม่ใช่สาขาที่ตอบโจทย์แล้วก็ได้ ดังนั้นโมเดลของ Biopolis ของสิงคโปร์ สามารถนำมาปรับใช้กับประเทศไทยได้ โดยอาจแบ่งเงินทุนบางส่วนมาจ้างผู้เชี่ยวชาญจากต่างประเทศมาร่วมทีมกับนักวิจัยประเทศไทย เพื่อพัฒนางานวิจัยที่ตอบโจทย์ของประเทศ เพื่อไม่ให้เป็นการวิจัยที่ขึ้นหิ้ง ไม่สามารถนำมาปรับใช้กับอุตสาหกรรมของประเทศ ได้จริง การจ้างผู้เชี่ยวชาญจากต่างประเทศ มาร่วมทีมกับนักวิจัยประเทศไทย นักวิจัยของประเทศไทยก็สามารถเก็บเกี่ยวประสบการณ์จากผู้เชี่ยวชาญดังกล่าวได้ ข้อเสนอนี้อาจต้องไปออกกฎหมายเรื่องค่าตอบแทนของผู้เชี่ยวชาญต่างประเทศ ซึ่งต้องเป็นค่าตอบแทนที่จูงใจพอสมควร

ข้อเสนอเกี่ยวกับการสร้างระบบกลางของข้อมูลที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงได้เพื่อประโยชน์ในการวางแผนและกำหนดนโยบายได้ถูกต้องและเหมาะสม เนื่องจากภาครัฐราชการไทยบางส่วนยังมีการทำงานแบบแยกส่วน ขาดการประสานความร่วมมือกัน โดยเฉพาะเรื่องการแบ่งปันข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เมื่อข้อมูลไม่ครบถ้วน การกำหนดนโยบาย การตัดสินใจของ

ผู้บริหารก็อาจจะเกิดความผิดพลาดได้ หน่วยงานที่มีเกี่ยวข้องกันต้องมีการบูรณาการความร่วมมือ และข้อมูลระหว่างกัน เช่น หน่วยงานด้านภาษี ได้แก่ กรมสรรพากร กรมศุลกากร กรมสรรพาสาไมต์ หรือหน่วยงานด้านการวางแผนการพัฒนาเมืองและการขนส่ง ได้แก่ กรมโยธาธิการและผังเมือง การเคหะแห่งชาติ หรือ การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย เป็นต้น เพราะเมื่อข้อมูลที่ได้มีการตรวจทานระหว่างหน่วยงานแล้วว่า ครบถ้วน ถูกต้อง การกำหนดนโยบายหรือการตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหาให้ประชาชนก็จะถูกต้องและรวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่ สามารถนำแนวคิดแบบสิงคโปร์ที่ประชาชนมองหน่วยงานภาครัฐเหมือนเป็นหน่วยงานเดียว (One Government) ไม่ได้มองแบบแยกส่วนว่าเป็นกรมไหน เมื่อประชาชนมีปัญหา เขาร้องเรียนผ่าน APP เขาก็คาดหวังที่จะเห็นการแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว ต่อไปภาครัฐราชการไทยก็จำเป็นต้องตอบสนองการแก้ปัญหาอย่างรวดเร็วแบบสิงคโปร์ โดยสามารถร้องเรียนการทำงานของภาครัฐราชการไทยผ่าน APP ได้ และอาจจะใช้ Information and Communication Technology (ICT) และ Big Data ช่วยในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกันของภาครัฐราชการไทย เมื่อข้อมูลพร้อม การตัดสินใจและการแก้ปัญหาของประชาชนก็จะเป็นอย่าง

รวดเร็วมากยิ่งขึ้น รวมทั้งการเผยแพร่ข้อมูล  
ของภาคราชการที่สำคัญทุกอย่างลงใน  
เว็บไซต์ โดยยกเว้นข้อมูลด้านความมั่นคง  
ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูล  
ดังกล่าวได้ ทำให้เกิดความโปร่งใสในภาค  
ราชการมากยิ่งขึ้น ต่อไป

### **เอกสารอ้างอิง**

นโยบายด้านการเคหะของประเทศ  
สิงคโปร์ สืบค้นเมื่อวันที่ 6 เมษายน 2561

จาก

<http://www.thaiembassy.sg/announcements/เรื่องน่าอ่านเกี่ยวกับประเทศ>

[สิงคโปร์](#)

Agency for Science, Technology  
and Research (A\*STAR)

สืบค้นเมื่อวันที่ 7 เมษายน 2561

จาก <https://www.a-star.edu.sg/News-and-Events/News/Press-Releases/ID/1893>