

การประยุกต์ใช้องค์ความรู้จากสาธารณรัฐสิงคโปร์ในกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

Content-Oriented Document Authoring (CODA)

: ไครพิมพ์ก็สวาย ไครพิมพ์ก็ถูก

อัครวิษณุ เล็กเจริญ

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์

บทนำ

สาธารณรัฐสิงคโปร์ (Republic of Singapore) เป็นประเทศที่มีลักษณะเป็นเกาะทางตอนใต้ของประเทศมาเลเซีย มีพื้นที่ 687 ตารางกิโลเมตร [1] มีประชากร 5.612 ล้านคน (ข้อมูลคริสต์ศักราช 2017) [2] เมื่อเปรียบเทียบกับราชอาณาจักรไทยซึ่งมีพื้นที่ 513,120 ตารางกิโลเมตร [3] และมีประชากร 68,200,824 คน (ข้อมูลคริสต์ศักราช 2016) [2] ถือว่าสิงคโปร์เป็นประเทศที่มีขนาดเล็ก และมีประชากรน้อยกว่าประเทศไทยอย่างเห็นได้ชัด อย่างไรก็ตาม ประเทศสิงคโปร์มีค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP : Gross Domestic Product) ต่อหัว (per capita) สูงกว่าประเทศไทยเป็นอย่างมาก กล่าวคือ มีค่า GDP per capita อยู่ที่ 57,713.335 ดอลลาร์สหรัฐ เมื่อเทียบกับประเทศไทยที่มีค่าดังกล่าวอยู่ที่ 6,590.638 ดอลลาร์สหรัฐ [2] นอกจากนั้น

กองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF : International Monetary Fund) ยังจัดให้สิงคโปร์เป็นประเทศในกลุ่ม Advanced Economies ในฐานข้อมูล World Economic Outlook ประจำเดือนเมษายน คริสตศักราช 2018 [4] ซึ่งต่างจากประเทศไทยที่ถูกจัดอยู่ในกลุ่ม Emerging and Developing Asia [5] ด้วยปัจจัยข้างต้น จึงอาจกล่าวได้ว่า สาธารณรัฐสิงคโปร์เป็นประเทศที่มีความมั่นคงและมั่งคั่งทางเศรษฐกิจสูง

ตามที่ข้าพเจ้า นายอัครวิษณุ เล็กเจริญ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ กลุ่มพัฒนาระบบตรวจสอบบัญชีคอมพิวเตอร์ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ปฏิบัติราชการที่กลุ่มพัฒนาสมรรถนะผู้สอบบัญชี สำนักส่งเสริมพัฒนาการบัญชีและถ่ายทอดเทคโนโลยี กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ในฐานะข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง (HiPPS : High Performance

and Potential System) รุ่นที่ 13 ได้เข้ารับ การฝึกอบรมในหลักสูตร การเสริมสร้าง คุณลักษณะส่วนบุคคลและทักษะการทำงาน สำหรับข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2561 ณ สาธารณรัฐ สิงคโปร์ ทำให้ได้ทราบว่า มีแนวคิดและ การปฏิบัติมากมายในหลายภาคส่วน โดยเฉพาะในภาครัฐ ที่มีส่วนผลักดันให้ สิงคโปร์เป็นประเทศที่ประสบความสำเร็จใน ด้านเศรษฐกิจอยู่ในระดับโลก แม้จะเป็น ประเทศที่ก่อตั้งได้ไม่นานเมื่อเทียบกับ ประเทศไทย และแนวคิดเหล่านี้สามารถ นำมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานในระบบราชการไทย ตามวัตถุประสงค์หลักของการฝึกอบรมได้ เช่นกัน ซึ่งข้าพเจ้าจะได้นำเสนอในลำดับ ถัดไป

Smart Nation Singapore หนึ่งใน แนวคิดที่นำสิงคโปร์สู่ความสำเร็จ

แม้ว่าสิงคโปร์จะเป็นประเทศขนาดเล็ก โดยเฉพาะเมื่อเทียบกับ ประเทศไทย แต่ภาระงานภาครัฐที่ถือเป็นโครงสร้าง พื้นฐานของประเทศ เช่น การบริหารราชการ แผ่นดิน สาธารณูปโภค การขนส่งการศึกษา ความมั่นคง และด้านอื่น ๆ เป็นภาระงานที่ จำเป็นต้องใช้ทรัพยากรมนุษย์เป็นจำนวนมาก ทั้งเพื่อการบริหารจัดการ และการ ดำเนินงาน เช่นเดียวกับประเทศอื่น ๆ

อย่างไรก็ตาม เนื่องด้วยจำนวนประชากรที่ จำกัดตามขนาดของประเทศ ทำให้สิงคโปร์มี ทรัพยากรบุคคลไม่เพียงพอที่จะปฏิบัติงานใน ลักษณะเดียวกับประเทศที่มีประชากร มากกว่า ทำให้สิงคโปร์มีความจำเป็นต้องใช้ ทรัพยากรบุคคลให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศ ให้มากที่สุด นอกจากนั้น ความซับซ้อนและ ข้าซ้อนที่ไม่ได้เป็นไปเพื่อการค้ำอำนาจ ระหว่างกัน เช่น โครงสร้างองค์กรที่มีหลายชั้น กระบวนการทำงานที่มีหลายขั้นตอน หรือ การวางแผนสิทธิในฐานะเจ้าของข้อมูล จึงถือเป็นสิ่งที่หน่วงให้การพัฒนาประเทศ เป็นไปได้อย่างไม่เต็มประสิทธิภาพ

ด้วยเหตุนี้ รัฐบาลสิงคโปร์จึงเลือกใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามา ช่วยในการปฏิบัติงานอย่างกว้างขวาง เพื่อให้ การให้บริการทั้งระหว่างภาครัฐด้วยกัน และ ภาครัฐต่อประชาชนในประเทศ เป็นไปได้ อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว ผ่านโครงการ Smart Nation Singapore ซึ่งดูแลโดย Smart Nation and Digital Government Office โดยมีลักษณะเป็นการผสมผสานข้อมูล และการสื่อสารข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ภาครัฐของสิงคโปร์ที่เข้าร่วม เพื่อยกระดับ การให้บริการแก่ประชาชน ทั้งการให้บริการ ณ ที่ตั้งปกติ และการให้บริการประชาชน ผ่านแอปพลิเคชันสำหรับอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile Application) ต่อไปนี้เป็นตัวอย่าง

แอปพลิเคชันที่เป็นส่วนหนึ่งของโครงการ Smart Nation Singapore [6]

MyTransport.SG ให้บริการข้อมูลระบบขนส่งสาธารณะ

Beeline ให้บริการขนส่งสาธารณะตามความต้องการของประชาชนในขณะนั้น

NLB Online ให้บริการค้นหาข้อมูลเนื้อหาดิจิทัล

MyResponder ให้บริการอาสาสมัครกู้ชีพฉุกเฉิน

อื่น ๆ

จากการพูดคุยกับวิทยากรในหลักสูตร ทำให้ทราบว่า ระบบต่าง ๆ ภายใต้ Smart Nation Singapore มีลักษณะเดียวกัน กล่าวคือ เป็นการปฏิบัติงานโดยใช้กระบวนการอัตโนมัติ (Automation) เพื่อลดการใช้ดุลยพินิจหรือการปฏิบัติงานที่มีความซ้ำซ้อน, การใช้ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ซึ่งถูกจัดเก็บไว้ที่ศูนย์ข้อมูลกลางของรัฐบาล เพื่อการวิเคราะห์และตัดสินใจอย่างรวดเร็วทันต่อสถานการณ์ และอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (IoT: Internet of Things) เพื่อให้อุปกรณ์รับรู้ต่าง ๆ (Sensors) สามารถรับ/ส่งข้อมูลกับศูนย์ข้อมูลกลางได้อย่างอัตโนมัติโดยไม่ต้องใช้บุคลากรในการควบคุม ทั้งหมดนี้นำไปสู่การมีข้อมูล และสื่อสารข้อมูลที่รวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน

การสื่อสารข้อมูลภายในระบบราชการไทย เมื่อผู้รับสารยังคงไว้วางใจเอกสารที่จัดพิมพ์ลงในกระดาษ และรูปแบบยังคงมีความสำคัญ จากประสบการณ์ที่ข้าพเจ้าพบในการปฏิบัติราชการในหน่วยงานต่าง ๆ นั้น การสื่อสารด้วยเอกสารที่จัดพิมพ์ลงในกระดาษยังคงเป็นการสื่อสารที่ผู้เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ เอกชน หรือประชาชน ผู้รับบริการ ให้ความเชื่อถือมากที่สุด แม้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในปัจจุบันจะทำให้การสื่อสารผ่านสื่อดิจิทัลเป็นไปได้ด้วยความรวดเร็วและน่าเชื่อถือในระดับเดียวกัน หรือดีกว่ากระดาษก็ตาม เนื่องจากเอกสารที่จัดเก็บในรูปแบบสื่อดิจิทัลมีสถานะเป็น สัญญา ฎ หมาย ไฟ ฟ้า ปิด (0)/เปิด (1) ซึ่งเป็นข้อมูลในรูปแบบที่ผู้เกี่ยวข้องโดยส่วนใหญ่ไม่สามารถจับต้อง หากไม่ใช่ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคนิค เช่น นักวิชาการคอมพิวเตอร์ หรือเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ ทำให้ผู้เกี่ยวข้องเกิดความกังวลว่าข้อมูลอาจสูญหายหรือถูกดัดแปลง นอกจากนี้ ผู้เกี่ยวข้องอาจขาดความรู้ความสามารถที่จำเป็นในการเรียกดูหรือปฏิบัติตามเอกสารในรูปแบบสื่อดิจิทัลได้อย่างถูกต้อง ผู้เกี่ยวข้องจึงขาดความมั่นใจในการใช้งานสื่อดิจิทัลเพื่อการสื่อสารอย่างเต็มรูปแบบ ทำให้ในปัจจุบัน การใช้งานสื่อดิจิทัลในการสื่อสาร มักเป็นไปเพื่อการสร้าง

เอกสารด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ และจัดพิมพ์ลงในกระดาษ จากนั้นจึงดำเนินการตามขั้นตอนทางธุรการแบบเดิมเท่านั้น

นอกจากนั้น แม้ว่าการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดทำเอกสารก่อนจัดพิมพ์ลงในกระดาษจะเป็นการปฏิบัติที่ยอมรับกันโดยทั่วไปในปัจจุบัน ดังที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นก็ตาม แต่เนื่องจากคุณลักษณะของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เจ้าหน้าที่แต่ละท่านใช้มีความแตกต่างกันในหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ หรือประสิทธิภาพของตัวเจ้าหน้าที่เอง ทั้งในด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ ระเบียบงานสารบรรณ และงานที่เจ้าหน้าที่แต่ละท่านรับผิดชอบการจัดพิมพ์เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่แต่ละท่านนั้นจึงมักจะไม่ใช่กระบวนการที่เสร็จสมบูรณ์ภายในครั้งแรกที่จัดทำ และมักจะต้องมีการปรับปรุงแก้ไขภายใต้การแนะนำจากผู้บังคับบัญชา เพื่อให้เอกสารมีใจความครบถ้วน สมบูรณ์ถูกต้อง หรือจากเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้เอกสารมีรูปแบบที่สวยงาม ทั้งนี้ ไม่ว่าจะเป็น การแก้ไขเอกสารด้วยวัตถุ ประสงค์ใดก็ตาม ผู้จัดทำเอกสารมักจะต้องพิมพ์เอกสารที่ได้รับการแก้ไขอีกหนึ่งชุด หรือมากกว่าและนำส่งผ่านสายการบังคับบัญชาอีกครั้ง และหากมีการแก้ไขในประเด็นใดไม่สมบูรณ์ ผู้จัดทำเอกสารจะต้องแก้ไขและจัดพิมพ์

เอกสารซ้ำ ซึ่งการกระทำในลักษณะนี้แม้จะช่วยให้ได้เอกสารที่มีความสวยงามและมีใจความถูกต้องครบถ้วนก็ตาม แต่วิธีการดังกล่าวมักทำให้การสื่อสารเป็นไปอย่างล่าช้า และสิ้นเปลืองทรัพยากรของหน่วยงานโดยใช้เหตุ โดยเฉพาะเมื่อเอกสารนั้นต้องผ่านหน่วยงานผู้รับผิดชอบในระดับต่าง ๆ หลายหน่วยงาน และแต่ละหน่วยงานก็มีหลักปฏิบัติเกี่ยวกับเนื้อหาและรูปแบบเอกสารที่แตกต่างกันในปัจจุบัน กรมตรวจบัญชีสหกรณ์มีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (DocFlow) ซึ่งพัฒนาขึ้นเองใช้งานอยู่ โดยระบบดังกล่าวมีความสามารถในการควบคุมการรับ/ส่ง เอกสาร และการตรวจสอบเนื้อหาเอกสารโดยสังเขป อย่างไรก็ตาม ระบบนี้เป็นระบบที่ถูกพัฒนาขึ้นมาเป็นระยะเวลาหนึ่ง จึงไม่สามารถใช้งานได้ อย่างสะดวกด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในปัจจุบัน นอกจากนี้ ระบบดังกล่าวยังมีความสามารถในการแนะนำการจัดรูปแบบและการทบทวนเอกสารอย่างจำกัด ซึ่งข้าพเจ้ามีความเห็นว่าความสามารถเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็น เพื่อให้การดำเนินขั้นตอนทางธุรการเป็นไปได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

ข้อเสนอเพื่อการพัฒนาการปฏิบัติงาน

CODA : ใครพิมพ์ก็สวย ใครพิมพ์ก็ถูก

จากการนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมมาใช้ในการวิเคราะห์สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นข้าพเจ้ามีความเห็นว่า เป็นการยากที่จะปรับเปลี่ยนความคิดของผู้ปฏิบัติงานให้ยอมรับกระบวนการสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบ จึงขอเสนอให้พัฒนาระบบการจัดทำเอกสารที่มีเนื้อหาเป็นศูนย์กลาง (CODA : Content-Oriented Document Authoring) เพื่อการจัดทำ ให้คำแนะนำ และบททวนการจัดทำเอกสาร โดยอาจพัฒนาเป็นระบบสารสนเทศแยกอีกระบบหนึ่ง และใช้งานควบคู่กับระบบ DocFlow ที่มีอยู่หรือพัฒนาเป็นระบบสารสนเทศที่มีความสามารถในการดำเนินการทางสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และใช้งานแทนที่ DocFlow โดยสมบูรณ์ก็ได้

ทั้งนี้ ระบบดังกล่าวควรมีคุณลักษณะและความสามารถดังนี้

เป็นแอปพลิเคชันที่ให้บริการด้วยเทคโนโลยีเว็บ (Web Application)

จัดเก็บข้อมูลที่เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายส่วนกลาง และมีเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายสำรอง เพื่อให้สามารถให้บริการด้วยข้อตกลงการให้บริการที่ระดับสูงกว่าร้อยละ 99 ของเวลาปฏิบัติงานทั้งหมด

มีหน้าจอแสดงผลสำหรับผู้จัดทำเอกสาร ผู้บังคับบัญชา และเจ้าหน้าที่ธุรการ

เจ้าหน้าที่ธุรการสามารถกำหนดแม่แบบสำหรับจัดทำเอกสารประเภทต่าง ๆ เป็นหลายรูปแบบเพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ กันได้ โดยสามารถกำหนดขนาดกระดาษ การจัดวางข้อความ สัญลักษณ์ ข้อความคงที่ ข้อความที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

ผู้จัดทำเอกสารและผู้บังคับบัญชาสามารถจัดพิมพ์ข้อความตามที่ต้องการ ข้อความดังกล่าวจะถูกจัดให้เข้ารูปแบบตามที่เจ้าหน้าที่ธุรการกำหนดโดยอัตโนมัติ

ด้วยระบบสารสนเทศที่มีคุณลักษณะดังกล่าว ข้าพเจ้ามีความเชื่อมั่นว่าจะสามารถทำให้กระบวนการจัดทำเอกสารเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ทั้งในด้านเนื้อหาและรูปแบบ อันจะเป็นการลดการใช้ทรัพยากรในหน่วยงาน และทำให้กระบวนการสารบรรณโดยรวมเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว

การอ้างอิง

WorldAtlas, “Singapore Land Statistics,” [ออนไลน์].

Available:

<https://www.worldatlas.com/webimage/countrys/asia/singapore/sglandst.htm>. [วันที่เข้าถึง 20 พฤษภาคม 2561].

International Monetary Fund, “Report for Selected Countries and Subjects,” [ออนไลน์].

Available:

http://www.imf.org/external/pubs/ft/weo/2018/01/weodata/weorept.aspx?sy=2016&ey=2023&scsm=1&ssd=1&sort=country&ds=.&br=1&pr1.x=40&pr1.y=10&c=576%2C578&s=NGDP_RPCH%2CNGDPD%2CNGDPDPC%2CNGSD_NGDP%2CLP&grp=0&a=. [วันที่เข้าถึง 20 May 2018].

WorldAtlas, “Thailand Land Statistics,” [ออนไลน์].

Available:

<https://www.worldatlas.com/webimage/countrys/asia/thailand/thlandst.htm>. [วันที่เข้าถึง 20 พฤษภาคม 2561].

International Monetary Fund, “Edit/Review Countries,” [ออนไลน์].

Available:

<http://www.imf.org/external/pubs/ft/weo/2018/01/weodata/weoselco.aspx?g=110&sg=All+countries+%2f+Advanced+economies>. [วันที่เข้าถึง 20 พฤษภาคม 2561].

International Monetary Fund, “Edit/Review Countries,” [ออนไลน์].

Available:

<http://www.imf.org/external/pubs/ft/weo/2018/01/weodata/weoselco.aspx?g=2505&sg=All+countries+%2f+Emerging+market+and+developing+economies+%2f+Emerging+and+developing+Asia>. [วันที่เข้าถึง 20 พฤษภาคม 2561].

Smart Nation and Digital Government Office, “Smart Nation App | Help Make Life Better,” [ออนไลน์].

Available:<https://www.smartnation.sg/apps>. [วันที่เข้าถึง 20 พฤษภาคม 2561].