

SMART NATION ... บทเรียนจากการเรียนรู้จากประเทศสิงคโปร์

เสาวลักษณ์ บุญเยี่ยม
นักวิชาการภาษีชำนาญการ
กรมสรรพากร

สิงคโปร์เป็นประเทศที่มีแนวคิดนโยบายที่จะทำให้เป็น Smart Nation โดยผลักดันให้ประเทศสามารถมีความแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจระดับโลกและมีความน่าอยู่ เนื่องจากความเป็นมาของประเทศนี้เป็นประเทศที่แต่เดิมไม่ได้มีทรัพยากรทางธรรมชาติมากมายนัก รวมถึงมีขนาดค่อนข้างเล็ก ส่งผลทำให้รัฐบาลต้องทำการบ้านอย่างหนักเพื่อให้ประชาชนในประเทศมีที่อยู่อาศัยและมีสภาพแวดล้อมที่ดี โดยตระหนักถึงสุขภาพร่างกายของประชาชนเป็นหลัก เพราะเขาเชื่อว่าหากประชาชนมีสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิตที่ดีจะสามารถผลักดันให้ประเทศพัฒนาได้

สำหรับแผนยุทธศาสตร์ของประเทศที่ผลักดันประเทศไปสู่ Smart Nation ประกอบด้วย

- Nation Digital Identity : กำหนดให้ธุรกิจและประชาชนมี username และ password ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานรัฐบาลทุกหน่วยงานเพียงรหัสเดียว ทั้งนี้ เพื่อให้การติดต่อประสานงาน

กับหน่วยงานรัฐบาลเป็นไปด้วยความสะดวกและปลอดภัย

- E-Payments : รัฐบาลมีวัตถุประสงค์ที่จะสนับสนุนให้ประชาชนชำระเงินด้วยอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้การชำระเงินมีรูปแบบง่าย ๆ ทุกคนสามารถเข้าถึงการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์และมีความปลอดภัย

- Smart Nation Sensor Platform : เป็นการพัฒนาเซนเซอร์ เครื่องมือและระบบทางเทคโนโลยี เพื่อสร้างความน่าอยู่และปลอดภัยให้กับประเทศ

- Smart Urban Mobility : รวบรวมข้อมูลและเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับการขนส่งสาธารณะ

- Moments of Life : รวบรวมการให้บริการของรัฐให้เป็นหนึ่งเดียว เพื่อลดการติดต่อกับหน่วยงานรัฐบาลหลาย ๆ หน่วยงานที่มีความยุ่งยาก ให้มีความสะดวกในการติดต่อมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ การที่รัฐบาลต้องการให้ประเทศเป็น Smart Nation จึงเริ่มต้นด้วยการที่เป็น Smart Government เพื่อให้

ประชาชนสามารถติดต่อกับหน่วยงานราชการได้ง่ายและสะดวกมากยิ่งขึ้น เช่น มีระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ หรือการยื่นขอซื้อสิ่งหาริมทรัพย์กับรัฐบาล ซึ่งรัฐบาลสามารถตรวจสอบข้อมูลรายได้ของประชาชนได้จากระบบฐานข้อมูลที่รัฐบาลได้มีการจัดทำขึ้นเป็นฐานข้อมูลเดียวที่เรียกว่า Big Data ซึ่งการมีฐานข้อมูลดังกล่าว ทำให้รัฐบาลสามารถนำข้อมูลที่มีอยู่มาวิเคราะห์และกำหนดนโยบายไปในทิศทางที่ถูกต้อง ซึ่งจะเป็นการแก้ปัญหาที่ตรงตามสาเหตุได้อย่างแท้จริง

การกำหนดนโยบายประเทศ

รัฐบาลสิงคโปร์มีวิธีการการกำหนดนโยบาย ดังนี้

- การเชื่อมโยงข้อมูล รัฐบาลได้มีการให้บริการออนไลน์แบบรวมศูนย์ โดยมีหน่วยงานที่ชื่อว่า GovTech เป็นหน่วยงานปฏิบัติการ นั่นหมายความว่า คนสิงคโปร์ทุกคนจะได้รับการบริการออนไลน์ของรัฐบาลผ่านหน่วยงานรัฐที่มีชื่อว่า GovTech ผ่านระบบที่มีบัญชีผู้ใช้ (user id) และรหัสผ่าน (password) ที่เรียกว่า Singpass จึงทำให้ข้อมูลจากการบริการดังกล่าวสามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานราชการได้แต่ไม่ได้หมายความว่าเจ้าหน้าที่ราชการทุกคนสามารถดูข้อมูลข้ามหน่วยงานได้ บุคคลที่สามารถดูได้คือ ผู้ตรวจราชการภายใน (Internal auditor หรือ Internal Spector)

- การจัดเก็บข้อมูล รัฐบาลจัดเก็บข้อมูลแบบรวมศูนย์อยู่ที่แห่งเดียว
- ทำความเข้าใจในข้อมูล เมื่อรัฐบาลมีฐานข้อมูลที่เกิดจากการทำธุรกรรมของประชาชน ก็นำข้อมูลมาทำความเข้าใจและวิเคราะห์ อันจะทำให้ทราบถึงสถานการณ์เศรษฐกิจและสังคม ณ เวลานั้น ๆ
- การจัดทำนโยบาย เมื่อรัฐบาลทราบถึงสถานการณ์เศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน ทำให้การจัดทำนโยบายมีประสิทธิภาพ แก้ไขปัญหาที่ตรงจุดได้



ภาพที่ 1 กระบวนการในการจัดทำนโยบายของประเทศสิงคโปร์

นอกจากนี้ รัฐบาลยังเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถวิจารณ์นโยบายของรัฐบาลได้ทุกเรื่อง เว้นแต่ เรื่อง ศาสนา (Religion) และความหลากหลายทางชนชาติ (Racism) เนื่องจากประเทศสิงคโปร์เป็นประเทศที่มีความหลากหลายทางชนชาติและศาสนา

สำหรับหน่วยงานสำคัญที่จะเป็นผู้ผลักดันให้ประเทศสิงคโปร์เป็น Smart Nation ได้คือ หน่วยงานเทคโนโลยีภาครัฐ (The Government Technology Agency) หรือ GovTech เป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นใหม่ อยู่ภายใต้การกำกับของสำนักนายกรัฐมนตรีในฐานะหน่วยงาน

ภาคปฏิบัติ เพื่อเปลี่ยนแปลงการให้บริการภาครัฐสู่ระบบดิจิทัล นอกจากนี้ GovTech ยังช่วยสร้างงานให้ดำเนินต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแบ่งปันข้อมูล ผ่านช่องทางเว็บไซต์ data.gov.sg และร่วมกับธนาคารสิงคโปร์ในการส่งเสริมธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-payments)

จุดมุ่งหมายและแนวคิดในการพัฒนาประเทศ



ภาพที่ 2 ผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศด้วย 2 H

หลังจากที่ประเทศมีความพร้อมในการมีฐานข้อมูลในการวิเคราะห์เพื่อจัดทำนโยบายของประเทศแล้ว ประกอบกับประชากรของประเทศสิงคโปร์จะกลายเป็นสังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) รัฐบาลสิงคโปร์จึงเน้นการพัฒนาคนในประเทศเป็นหลัก โดยได้จัดทำนโยบายเน้นการพัฒนาภายในประเทศด้วย 2 H คือ Health เสริมสร้างให้ประชาชนมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง และ Happiness ให้ประชาชนอยู่ในประเทศอย่าง

มีความสุข เพราะรัฐบาลเชื่อว่าถ้าประชาชนมีสุขภาพดี ก็ไม่ต้องมีค่าใช้จ่ายในการให้เงินช่วยเหลือทางด้านสุขภาพ ขณะเดียวกันก็ยังสามารถทำงานสามารถเลี้ยงดูตนเองได้ ทำให้รัฐบาลไม่ต้องมีค่าใช้จ่ายในการให้สวัสดิการแก่ผู้ที่มีรายได้น้อย และท้ายที่สุดเมื่อประชาชนสามารถทำงานมีรายได้เป็นของตนเองก็มีหน้าที่เสียภาษีให้แก่สังคม ส่งผลทำให้รัฐบาลมีรายได้จากประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน อันมีส่วนช่วยในการลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมได้อีกทางหนึ่งด้วย

นอกจากนี้รัฐบาลมองว่าการออมเป็นสิ่งสำคัญ เพราะการออมก่อให้เกิดดอกผลที่สามารถนำมาพัฒนาประเทศเพื่อสนองความต้องการของคนในชาติรุ่นต่อ ๆ ไปได้ และประชาชนทุกคนมีความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยการเสียภาษี และรัฐบาลไม่ควรกู้ยืมเงินเพื่อมาพัฒนาประเทศชาติ เพราะการกู้ยืมจะส่งผลกระทบต่อรายจ่ายของคนรุ่นต่อไป

ตัวอย่างวิธีการในการพัฒนาประเทศด้วย 2 H

รัฐบาลสิงคโปร์ได้มีนโยบายในการพัฒนาประชากรในประเทศให้มีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรงและมีความสุขของประเทศสิงคโปร์ ตัวอย่างเช่น

- สนับสนุนให้ประชาชนใช้รถโดยสารสาธารณะ

รัฐบาลสิงคโปร์ตระหนักถึงการแก้ไข ปัญหาจราจรที่ติดขัด โดยเชื่อว่าการสร้าง ถนนเพิ่มไม่ใช่วิธีการแก้ปัญหาที่ถูกต้อง จึง นำมาสู่นโยบายสนับสนุนให้ประชาชนใช้รถ โดยสาธารณะ แต่ด้วยความที่เป็น ประเทศที่มีฝนตกอยู่ตลอดทั้งปี หากจะให้ ประชาชนใช้รถโดยสาธารณะ ต้องคิด วิธีการในการอำนวยความสะดวกในการใช้รถ โดยสาธารณะให้ประชาชนไม่ลำบากใน การเดินทาง รัฐบาลจึงสร้างหลังคาเชื่อม ตั้งแต่ป้ายรถโดยสารประจำทางไปยัง รถไฟฟ้า ในขณะเดียวกัน รัฐบาลได้กำหนด เขต Central Business District หรือ CBD ซึ่งเป็นเขตใจกลางธุรกิจ มีแนวโน้มที่จะเกิด ปัญหาการจราจรติดขัดมากที่สุด รัฐบาลจึง ได้มีวิธีการแก้ไขปัญหาการจราจร โดยเก็บค่า ผ่านทางสำหรับรถยนต์ที่วิ่งผ่านถนนดังกล่าว ซึ่งจะสังเกตได้จากป้ายที่เขียนว่า Electronic Road Pricing (ERP) โดยวิธีการเก็บค่าผ่านทางคือ ในรถยนต์ทุกคันจะมีเครื่อง In-Vehicle Unit (IU) ติดตั้งไว้โดยจะต้องเสียบบัตรเงินสด เมื่อวิ่งผ่านถนนที่มีป้าย ERP หรือที่จอดรถอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Parking System (EPS)) เงินจะถูกหักออก จากบัตรเงินสด วิธีการดังกล่าวเป็นการลด เจ้าหน้าที่ในการเก็บเงินค่าผ่านทางหรือค่าที่ จอดรถไปได้อีกทางหนึ่ง



เครื่อง In-Vehicle Unit (IU)

ที่มา www.lta.gov.sg

- พัฒนาประเทศให้เป็นแหล่งพื้นที่สีเขียว จากประเทศที่ไม่มีทรัพยากรป่าไม้หรือแหล่งน้ำ สิงคโปร์จึงได้สร้างทุกอย่างด้วยฝีมือของมนุษย์ โดยในปี 2030 รัฐบาลจะสร้างสวนสาธารณะ โดยมีลักษณะเป็นสวนสาธารณะที่เชื่อมโยงกันทั่วประเทศ มีระยะทางประมาณ 360 กิโลเมตร เพื่อจัดสรรให้ประชาชนมีสวนสาธารณะใกล้แหล่งที่อยู่อาศัย อีกทั้งเป็นการกระจายความแออัดของประชาชนไม่กระจุกอยู่ที่ใดที่หนึ่ง โดยการดำเนินการดังกล่าวอยู่ภายใต้การดำเนินการของกระทรวงสิ่งแวดล้อมและแหล่งน้ำ (Ministry of the environment and water resources)

ข้อเสนอ

การจัดทำฐานข้อมูลแบบรวมศูนย์ของประเทศ เพื่อกำหนดนโยบายต่าง ๆ รวมไปถึงการกำหนดนโยบายภาษีให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

จากการที่ได้เรียนรู้จากการดำเนินงาน
ของประเทศสิงคโปร์ คือ รัฐบาลมีการจัดรวม
ฐานข้อมูลอยู่ที่แห่งเดียว ดังนั้น ทำให้การ
ทำงานของทุกฝ่ายไม่ว่าจะเป็นภาครัฐบาล
ภาคเอกชน และภาคประชาชน สามารถ
ติดต่อประสานงานได้ง่ายมากขึ้น รวมไปถึง
การจัดทำนโยบายสามารถถูกต้องและเหมาะสม
ตามสถานการณ์ด้วย หากประเทศไทย
สามารถรวมฐานข้อมูลของประชาชนได้
จะทำให้เป็นการอำนวยความสะดวกแก่
ประชาชนในการติดต่อกับหน่วยงานราชการ
อีกทั้งทำให้ทราบถึงสภาพเศรษฐกิจและ
ปัญหาของประชาชน อันเกิดมาจากการ
การวิเคราะห์ข้อมูลจากฐานข้อมูลกลางได้
ส่งผลทำให้การวางนโยบายของประเทศ
เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

ในขณะเดียวกัน การกำหนดนโยบาย
ของประเทศไทยมักจะมีลักษณะเป็น Top-
Down บางครั้งอาจเป็นการเอื้อประโยชน์
ให้แก่ธุรกิจใดธุรกิจหนึ่ง ซึ่งอาจส่งผลทำให้
เป็นการแก้ปัญหาไม่ตรงเหตุ ดังนั้น หาก
ประเทศมีฐานข้อมูลแบบรวมศูนย์ จะสามารถ
ทำให้มีข้อมูลในการกำหนดนโยบายของ
ประเทศเป็นไปอย่างถูกต้องและเหมาะสม
ส่งผลต่อการพัฒนาประเทศในระยะสั้นและ
ระยะยาวได้

หลักการ

- กำหนดให้มีหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นใหม่
อยู่ภายใต้การกำกับสำนักนายกรัฐมนตรี
เพื่อดูแลรักษาความปลอดภัยของข้อมูล
- ปัจจุบันข้อมูลต่าง ๆ ของแต่ละ
หน่วยงานได้มีการรวบรวมอยู่ในฐานข้อมูล
อิเล็กทรอนิกส์อยู่แล้ว เพียงแต่ยังไม่ได้มีการ
เชื่อมโยงข้อมูล ดังนั้น หากสามารถนำข้อมูล
มารวมอยู่ที่แห่งเดียวกันได้ จะทำให้การ
เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานเกิดขึ้นได้
โดยง่าย
- กำหนดอำนาจหน้าที่ของบุคคล
เพื่อเข้าถึงฐานข้อมูล โดยแต่ละหน่วยงาน
อาจเข้าถึงฐานข้อมูลได้เฉพาะในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของตนเองเท่านั้น

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- การวางนโยบายจะมีความเหมาะสม
มากยิ่งขึ้น เนื่องจากทราบปัญหาของประชาชน
อย่างแท้จริง จึงทำให้การแก้ปัญหาถูกต้อง
และเหมาะสมมากยิ่งขึ้น
- เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่
ประชาชนในการติดต่อกับหน่วยงานราชการ
- รัฐบาลอาจมีรายได้เพิ่มมากขึ้น
จากการจัดเก็บภาษี เนื่องจากข้อมูลของ
ประชาชนส่วนใหญ่จะมีในฐานข้อมูล