

การพัฒนาระบบการทำงานและการบริการประชาชน  
สู่การเป็น Smart Government ตามแนวทาง THAILAND 4.0  
ของสำนักงานพลังงานจังหวัดกระบี่

เอกวิจิต เวชพาณิชย์  
วิศวกรชำนาญการ  
สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน

บทนำ

ด้วยรัฐบาลได้กำหนดนโยบายในการนำพาประเทศไทยสู่การหลุดพ้นจากกับดักประเทศรายได้ปานกลาง กับดักความเหลื่อมล้ำ และกับดักความไม่สมดุล พร้อม ๆ กับเปลี่ยนผ่านประเทศไทยไปสู่ประเทศที่มีความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน อย่างเป็นรูปธรรมตามแนวทาง THAILAND 4.0 ด้วยการสร้างความเข้มแข็งจากภายใน ควบคู่ไปกับการพัฒนาเพื่อให้เท่าทันประชาคมโลก เป็นการขับเคลื่อนประเทศด้วยนวัตกรรม เทคโนโลยี และความคิดสร้างสรรค์ โดยภาครัฐได้มุ่งเน้นให้เกิดการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ ในลักษณะ Smart Government เพื่อเพิ่มความรวดเร็ว ประสิทธิภาพและความโปร่งใสตรวจสอบได้ในการดำเนินการ และให้บริการประชาชน

กระทรวงพลังงาน ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาและเป้าหมายที่จะเป็นองค์กรภาครัฐระดับแนวหน้าสมรรถนะสูงที่ยึดมั่น

ในหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นการมีส่วนร่วม การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใสตรวจสอบได้ เพื่อมุ่งสู่การเป็น Smart Government ตามแนวทาง THAILAND 4.0 ของรัฐบาล นอกจากนี้ กระทรวงพลังงาน ได้มีนโยบาย Energy 4.0 พลังงานฐานนวัตกรรมที่จะตอบสนองการขับเคลื่อนประเทศตามนโยบายดังกล่าวของรัฐบาลอีกด้วย

โดยในบทความนี้จะกล่าวถึงแนวคิด การพัฒนาระบบการทำงานและการบริการประชาชน ในระดับจังหวัด ที่ได้แนวคิดและประสบการณ์จากประเทศสิงคโปร์ โดยนำมาปรับใช้กับสำนักงานพลังงานจังหวัดกระบี่ ซึ่งเป็นองค์กรระดับภูมิภาค ที่นำนโยบายลงมาสู่การปฏิบัติในพื้นที่ จึงมุ่งเน้นที่จะพัฒนาระบบการทำงานและการบริการประชาชนตามแนวทางดังกล่าว เริ่มต้นจากบุคลากรในองค์กร ไปสู่ชุมชน และจังหวัดต่อไป

## แนวคิดที่ได้จากประเทศสิงคโปร์

การฝึกอบรมระยะสั้นและการศึกษาดูงาน ณ สาธารณรัฐสิงคโปร์ ภายใต้หลักสูตรการเสริมสร้างคุณลักษณะส่วนบุคคลและทักษะการทำงานสำหรับข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง รุ่นที่ 13 ของสำนักงาน ก.พ. ในระหว่างวันที่ 26 กุมภาพันธ์ - 2 มีนาคม 2561 ได้รับความร่วมมือจาก Nanyang Technological University หรือ NTU ในการสัมมนาให้ความรู้และจัดสถานที่ศึกษาดูงาน ในการพัฒนาประเทศสู่การเป็น Smart Nation ของประเทศสิงคโปร์ โดยได้รับประสบการณ์ และแนวคิดการพัฒนาให้เกิด Smart Community จากการร่วมมือกันพัฒนา ให้เกิดกลุ่ม 3 กลุ่ม คือ Smart Businesses Smart Citizens และ Smart Government ขึ้นในทุก ๆ สังคม โดยในส่วนของภาครัฐ จะต้องเป็นสื่อกลางในการบูรณาการ ภาคธุรกิจ การศึกษา และภาคส่วนอื่นของสังคมให้อยู่ร่วมกัน ให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีต่าง ๆ

### การนำมาประยุกต์ใช้

#### นโยบายองค์กร

กระทรวงพลังงานมีภารกิจหลักในการบริหารจัดการพลังงานของประเทศ เพื่อให้มีการจัดหาพลังงานให้เพียงพอต่อความต้องการ และความมั่นคงของประเทศ โดยคำนึงถึง

การอนุรักษ์พลังงาน และการพัฒนาพลังงานที่ยั่งยืนและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การกำกับกิจการพลังงานให้มีความปลอดภัยและราคาพลังงานให้มีความเหมาะสม รวมถึงทำหน้าที่เป็นศูนย์ข้อมูลด้านพลังงานและสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาด้านพลังงาน ซึ่งจะพบว่ากระทรวงพลังงานมีภารกิจที่สำคัญหลายด้านที่เป็นกำลังสำคัญในการผลักดันให้เกิดการพัฒนาประเทศไปสู่ THAILAND 4.0 ทั้งนี้ ในประเด็นยุทธศาสตร์ของการพัฒนาองค์กร ให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูงที่ยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล ตามยุทธศาสตร์กระทรวงพลังงาน พ.ศ. 2561-2565 ได้มุ่งเน้นการพัฒนาใน 3 ด้านหลัก ดังนี้

1. การเป็นองค์กรภาครัฐระดับแนวหน้าสมรรถนะสูง ตามมาตรฐานสากล โดยการยกระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการเสริมสมรรถนะองค์กร และยกระดับสมรรถนะบุคลากรให้สอดคล้องและก้าวทันการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกประเทศ

2. การเป็นศูนย์กลางข้อมูลและเครือข่ายองค์ความรู้ด้านพลังงานของประเทศ โดยการพัฒนา ขอบข่ายเนื้อหา รูปแบบช่องทางการนำเสนอ ให้เหมาะสมถูกต้อง แม่นยำ ทันสมัย มีการจัดเก็บและประมวลผลเป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งสามารถพัฒนาและเชื่อมโยงการประสานงาน

ระหว่างส่วนกลางและภูมิภาคได้อย่างสะดวก และปลอดภัย

3. การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย ตามหลักธรรมาภิบาล โดยการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับชุมชน มวลชน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง การติดตามและแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส ตรวจสอบได้

สำนักงานพลังงานจังหวัด เป็นองค์กรระดับภูมิภาค ในการนำนโยบายลงไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่ มีภารกิจหน้าที่ดังนี้

1. ประสานงานและปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้แทนของกระทรวงในส่วนภูมิภาค รวมทั้งประสานและสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านพลังงาน

2. กำกับดูแลและส่งเสริมการดำเนินงานด้านความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมของกิจการน้ำมันเชื้อเพลิง

3. กำกับดูแลคุณภาพ การค้า และการสำรองน้ำมันเชื้อเพลิง

4. ส่งเสริมและพัฒนาพลังงานทดแทน และการอนุรักษ์พลังงาน

5. ประสานและอำนวยความสะดวกในการสำรวจและผลิตเชื้อเพลิงธรรมชาติ

6. จัดทำ เสนอแนะ และประสานแผนพัฒนาพลังงานในระดับจังหวัด รวมทั้งประสานการพัฒนาและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนดังกล่าว

7. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในงานด้านพลังงาน

ข้อเสนอหลักการ การพัฒนาระบบการทำงานและการบริการประชาชน

จากยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบของกระทรวงพลังงาน นโยบาย THAILAND 4.0 ที่มุ่งเน้นการขับเคลื่อนประเทศด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี ภารกิจหน้าที่ของสำนักงานพลังงานจังหวัด จึงมีข้อเสนอการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรม ความคิดสร้างสรรค์มาประยุกต์ใช้พัฒนาระบบการทำงานและการบริการประชาชน สู่การเป็น Smart Government บนหลักการสำคัญ ดังนี้

1. พัฒนาระบบให้เป็น Smart Office

เพื่อลดระยะเวลาและขั้นตอนการทำงาน รวมถึงการใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ

เพื่อเพิ่มความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่ทั้งในและนอกสถานที่

เพื่อช่วยให้การจัดเก็บข้อมูลเป็นระบบ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็ว

2. สร้างการมีส่วนร่วมและผลักดันให้เกิด Smart Businesses และ Smart Citizens

เพิ่มความสะดวกสบายและการเข้าถึงการบริการของผู้ประกอบการธุรกิจพลังงานและชุมชน

มีมาตรการในการบริหารจัดการ ความเสี่ยงและความปลอดภัยในกิจการ พลังงาน

ชุมชนมีส่วนร่วมและมีความตระหนัก ถึงความสำคัญของพลังงาน

แนวทางการพัฒนา

ระยะแรก (สามารถดำเนินการได้เลย ด้วยเทคโนโลยีที่ใช้งานได้ทั่วไป)

#### 1. การพัฒนาองค์กร Smart Office

พัฒนาระบบการจัดการข้อมูล และฐานข้อมูล ด้านพลังงานทั้งหมด ให้อยู่ใน รูปแบบดิจิทัล เช่น ฐานข้อมูลสถานประกอบการ กิจการควบคุม วิสาหกิจชุมชน ข้อมูล องค์กรความรู้ด้านพลังงาน ทั้งข้อมูลเชิงพื้นที่ และข้อมูลสถิติ โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel, QGIS เป็นต้น

นำระบบการแชร์ข้อมูลมาใช้ (Cloud Storage) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ในองค์กรสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ในระยะต้น ลดการส่งต่อ ข้อมูลในรูปแบบกระดาษ เช่น Dropbox Google Drive เป็นต้น

#### 2. การพัฒนาการมีส่วนร่วม

สร้างเครือข่าย ผู้ประกอบการ และชุมชน ให้มีการทำงานร่วมกัน

สร้างให้ชุมชนและกลุ่มธุรกิจ พลังงาน แลกเปลี่ยนข้อมูล และองค์ความรู้ ด้านพลังงานต่าง ๆ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการวางแผนด้านพลังงานในชุมชน

(พลังงานจังหวัดเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าว ในระบบฐานข้อมูล)

#### ระยะที่ 2 (ระยะการสร้างระบบ)

##### 1. การพัฒนาองค์กร Smart Office

พัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางของ องค์กร (Center database platform) จาก การค่อย ๆ เปลี่ยนข้อมูลในรูปแบบกระดาษ ให้เป็นข้อมูลดิจิทัลแล้วในระยะแรก และ การเก็บ/แลกเปลี่ยนข้อมูลจากชุมชน การรวบรวม ข้อมูลปัจจุบัน มารวบรวมเป็นศูนย์ข้อมูล กลางของสำนักงาน ซึ่งจะเก็บรวบรวมข้อมูล ไว้ทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นข้อมูล การกำกับ กิจการพลังงาน ข้อมูลวิสาหกิจชุมชน ข้อมูล สถานการณ์พลังงาน ข้อมูลองค์กรความรู้ต่าง ๆ เป็นต้น มีการจัดกลุ่มข้อมูล และหมวดหมู่ให้ ชัดเจน กำหนดชั้นข้อมูล ชั้นความลับ มีระบบ ความปลอดภัยของข้อมูล สร้าง Platform การบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล ที่ใช้งานง่าย มีหน่วยตรวจสอบความถูกต้อง ของข้อมูล และติดตามการบันทึกข้อมูลให้ เป็นปัจจุบัน เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึง ข้อมูลและแบ่งปันข้อมูลได้สะดวกและ ปลอดภัย

การนำระบบ E-Office มาใช้งาน ในองค์กร นอกเหนือจากระบบ E-สารบรรณ E-document เช่น ระบบ E-Signature สำหรับการลงนามอนุมัติ ผ่านระบบ การนำ ระบบ Tracking Document มาใช้ เพื่อให้

ทราบเส้นทางเดินของเอกสารว่าถึง  
ขั้นตอนใด

2. การพัฒนาให้เกิด Smart Businesses  
และ Smart Citizens

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เทคโนโลยี  
กับผู้ประกอบการ และการช่วยถ่ายทอดให้  
ชุมชน เพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกันในมุม  
ด้านพลังงานในจังหวัด

ผู้ประกอบการมีส่วนร่วมในการติดตาม  
และตรวจสอบ ขั้นตอนในการพิจารณา  
อนุมัติ/อนุญาต ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกิจการ  
ของตน (จากระบบ Tracking Document)

### ระยะที่ 3 (ระยะ Online)

1. การพัฒนาองค์กร Smart Office

พัฒนาระบบการเข้าถึงฐานข้อมูล  
และการนำไปใช้ออนไลน์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่  
สามารถดึงข้อมูลและบันทึกข้อมูลในระหว่าง  
การปฏิบัติหน้าที่นอกสถานที่ได้ผ่านระบบ  
Smart phone

นำระบบการให้สิทธิเข้าถึงข้อมูล  
ออนไลน์ ของชุมชนและผู้ประกอบการ  
ในการใช้งานระบบ ฐานข้อมูลพลังงาน  
จังหวัด เช่น ผู้ประกอบการ สมัครสมาชิก  
โดยใช้ข้อมูลจริงที่ตรงกับฐานข้อมูล เพื่อขอสิทธิ  
ในการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้อง (ข้อมูลการ  
ต่ออายุ, ข้อมูลกำหนดครบวาระ ฯลฯ) การชำระ  
ค่าธรรมเนียมออนไลน์ หรือ ชุมชน สามารถ

เข้าถึงข้อมูลองค์ความรู้พลังงานทดแทน  
ออนไลน์ สามารถดาวน์โหลดไปใช้งานได้

2. สร้างการมีส่วนร่วมและผลักดัน  
ให้เกิด Smart Businesses และ Smart Citizens

ให้ผู้ประกอบการร่วมใช้งานระบบ  
GPS Tracking ในการขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิง  
โดยให้รถทุกคันติดตั้ง GPS เพื่อติดตามเส้นทาง  
การขนส่ง ความเร็วการขนส่ง ระยะเวลา  
ในการขนส่ง ทำให้รู้ได้ว่าสินค้าจะมาถึง  
เมื่อไหร่ และระบบฉุกเฉินเมื่อเกิดอุบัติเหตุ  
สามารถกดปุ่มฉุกเฉิน และจะมีการแจ้งเหตุ  
ไปถึงพลังงานจังหวัด หน่วยกู้ภัย ปภ. คลัง  
น้ำมัน/ก๊าซปิโตรเลียมเหลว ผู้ประกอบการ  
เพื่อให้สามารถจัดการกับอุบัติเหตุได้อย่าง  
ทันท่วงที มีการติดสัญลักษณ์ QR-Code  
ข้อมูลและวิธีการเมื่อเกิดเหตุไว้ข้างตัวรถ  
เมื่อเกิดเหตุประชาชนระแวกใกล้เคียง  
สามารถช่วยรายงานข้อมูลอุบัติเหตุได้

ชุมชนมีส่วนร่วมในการช่วย  
ประชาสัมพันธ์ การนำองค์ความรู้ด้านพลังงาน  
ไปใช้ในชุมชน เช่น ชุมชน ก. มีการนำองค์  
ความรู้ด้านพลังงานชีวภาพจากมูลสัตว์ไปใช้  
โดยที่ภาครัฐไม่ได้สนับสนุน แต่เป็นการนำ  
องค์ความรู้จากระบบออนไลน์ไปดำเนินการเอง  
และใช้ได้จริงในชุมชน เป็นต้น

จากการที่มีระบบข้อมูลออนไลน์แล้ว  
ทำให้ประชาชนและผู้ประกอบการสามารถ  
เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายขึ้น และสามารถ

เป็นกลุ่มผู้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลที่รวดเร็ว และฉับไวต่อสถานการณ์มากกว่าเจ้าหน้าที่เสียอีก เช่น รายงานข้อมูลอุบัติเหตุ รายงานการกระทำผิดกฎหมายของผู้ประกอบการ รายงานข้อมูลด้านความปลอดภัย ข้อกังวลต่าง ๆ ผ่านระบบออนไลน์ เป็นต้น

### ข้อสรุป

จากการเข้าร่วมการอบรมและศึกษาดูงาน ณ สาธารณรัฐสิงคโปร์ ข้าพเจ้าได้รับความรู้เกี่ยวกับการเป็น Smart Nation แนวคิดการพัฒนาให้เกิด Smart Community จากการร่วมมือกันพัฒนา ให้เกิดกลุ่ม 3 กลุ่ม คือ Smart Businesses, Smart Citizens และ Smart Government ขึ้นในทุก ๆ สังคม โดยในส่วนของภาครัฐ จะต้องเป็นสื่อกลางในการบูรณาการ ภาคธุรกิจ การศึกษา และภาคส่วนอื่นของสังคมให้อยู่ร่วมกัน ให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีต่าง ๆ ซึ่งได้นำความรู้ที่ได้มาเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์การพัฒนากองครุฑของกระทรวงพลังงาน นโยบาย THAILAND 4.0 ที่มุ่งเน้นการขับเคลื่อนประเทศด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี และภารกิจหน้าที่ของสำนักงานพลังงานจังหวัดรวบรวมเป็นข้อเสนอการนำเทคโนโลยี และนวัตกรรม ความคิดสร้างสรรค์มาประยุกต์ใช้ พัฒนาระบบการทำงานและการบริการประชาชน สู่การเป็น Smart Government

บนหลักการสำคัญ 2 ประการ คือ การพัฒนาองค์กรให้เป็น Smart Office และการสร้างการมีส่วนร่วมและผลักดันให้เกิด Smart Businesses และ Smart Citizens ให้เกิดขึ้นในจังหวัดกระบี่ เพื่อเป็นกลไกในการพัฒนาจากองค์กรสู่ชุมชน จังหวัดและประเทศไทยต่อไป

### References

ข้อมูลจากการสัมมนา หัวข้อ

Singapore's Experience in Smart Nation. (26 ก.พ. 2561) HiPPs Capability Development Program, NTU, Singapore.

ข้อมูลจากการสัมมนาหัวข้อ Smart Nation: The Singapore's Experience in Community Building. (27 ก.พ. 2561) HiPPs Capability Development Program, NTU, Singapore.

ข้อมูลจากการสัมมนาหัวข้อ Smart Mobility: Singapore's Transport System Planning and Management. (1 มี.ค. 2561) HiPPs Capability Development Program, NTU, Singapore.

ยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0

ยุทธศาสตร์กระทรวงพลังงาน

พ.ศ.2561-2565

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกระทรวงพลังงาน พ.ศ. 2556