

สกอ. Smart Office สู่อ Smart Thailand

ประภัสสร ทิพย์สงเคราะห์
นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ
สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

ปัจจุบัน โลกของเรากำลังเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ มากมาย ไม่ว่าจะเป็นความหนาแน่นของประชากรในเมืองที่มีปริมาณสูงขึ้น นอกจากนี้จำนวนประชากรสูงอายุยังมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ แต่จำนวนประชากรวัยเด็กกลับมีจำนวนลดน้อยลง เมื่อสัดส่วนของจำนวนประชากรสูงอายุและจำนวนประชากรวัยเด็กเพิ่มมากขึ้นเช่นนี้ ทำให้สังคมเราเป็นสังคมผู้สูงอายุ สถานการณ์ดังกล่าวสร้างความท้าทายให้กับผู้คนทั่วโลกในการแก้ไขปัญหา เช่น การรับมือกับปัญหาด้านสุขภาพ ความต้องการด้านพลังงานที่เพิ่มขึ้นในขณะที่ทรัพยากรมีอย่างจำกัด การติดต่อสื่อสารและเดินทางถึงกันได้อย่างสะดวกสบาย เป็นต้น

รัฐบาลของสาธารณรัฐสิงคโปร์ พยายามเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของประชาชนให้เข้าสู่ยุคดิจิทัล (Digital Transformation) โดยให้ความสำคัญกับเทคโนโลยี Big Data และเทคโนโลยีทางด้าน IT เข้ามาช่วยเหลือและให้การสนับสนุน เพื่อก่อให้เกิดเป็น Smart City จุดประสงค์ของ Smart City คือ

การนำนวัตกรรม IoT (Internet of Things) เข้ามาสู่การดำเนินชีวิตของชาวสิงคโปร์ เพื่อให้ประชาชนทุกคนมีวิถีชีวิตที่ดียิ่งขึ้น เพิ่มโอกาสทางธุรกิจ และทำให้สังคมมีความเข้มแข็ง เนื่องจากประชากรของสิงคโปร์ในปัจจุบันมีปริมาณเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ รัฐบาลจึงจำเป็นต้องหาหนทางเพื่อให้ประชาชนอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข เทคโนโลยีทางด้าน IT จึงเข้ามามีบทบาทสำคัญในการวางรากฐานของ Smart City

ความท้าทายสำคัญของรัฐบาลสิงคโปร์ที่จะนำประเทศไปสู่ยุคดิจิทัลได้นั้น คือการมีทรัพยากรที่จำกัด อย่างไรก็ตาม สิงคโปร์สามารถก้าวข้ามปัญหาสำคัญนี้ไปได้ โดยอาศัยความแข็งแกร่งทางด้านนวัตกรรมเทคโนโลยีโดยพิจารณาศักยภาพของประเทศจากองค์ประกอบ 2 อย่าง คือ ทรัพยากรและเทคโนโลยี ดังนั้นแล้ว ต่อให้มีทรัพยากรจำกัดแค่ไหน แต่สิงคโปร์ก็สามารถเร่งพัฒนาศักยภาพของตนให้ทัดเทียมกับนานาชาติได้ 4 เสาหลัก Digital Transformation ในสิงคโปร์ เพื่อนำประเทศเข้าสู่ความเป็น Smart City

รัฐบาลได้นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินชีวิตของชาวสิงคโปร์ทุกคน อาทิ บริการด้านคมนาคม บริการด้านสาธารณสุข การดำเนินชีวิต และบริการดิจิทัล

- บริการด้านคมนาคม (Smart Transportation)

รัฐบาลสิงคโปร์มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับปรุงการจราจรให้ดียิ่งขึ้น จัดการความแออัด ช่วยลดปริมาณการจราจรและช่วยให้ใช้เส้นทางบนท้องถนนได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และมีการพัฒนาแอปพลิเคชันเกี่ยวกับบริการรถโดยสารสาธารณะ ที่ช่วยให้ประชาชนของสิงคโปร์สามารถเดินทางไปยังจุดหมายที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว ผ่านการคำนวณเส้นทางโดยใช้ Data Analytics รวมทั้งสามารถจองและชำระเงินค่าโดยสารผ่านสมาร์ทโฟน และติดตามตำแหน่งของรถโดยสารผ่านระบบ GPS

- บริการด้านสาธารณสุข (Smart Healthcare)

เป้าหมายสำคัญด้านสาธารณสุขคือเพิ่มความพึงพอใจให้ผู้ป่วย ตัวอย่างการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ ได้แก่ การนำเซ็นเซอร์ขนาดเล็กติดไว้ที่ผิวหนังเพื่อตรวจชีพจร อุณหภูมิของร่างกาย ความชื้นแล้วส่งข้อมูลกลับมายังโรงพยาบาลเพื่อให้ทีมแพทย์

คอยเฝ้าระวังสุขภาพ ระบบดูแลสุขภาพจากระยะไกล (Telehealth) ที่ช่วยให้ผู้ป่วยสามารถตรวจวัดสุขภาพตนเอง เช่น วัดความดันเลือด แล้วส่งกลับไปยังทีมแพทย์ของโรงพยาบาลโดยอัตโนมัติ ซึ่งทีมแพทย์สามารถให้คำแนะนำต่าง ๆ กลับมาได้ทันที หรือแม้กระทั่ง การใช้หุ่นยนต์เพื่อลดขั้นตอนในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์

- การดำเนินชีวิต (Smart Urban)

เป็นการนำเทคโนโลยีด้าน IT เข้ามาใช้เพื่อช่วยให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และเป็นสังคมที่น่าอยู่ยิ่งขึ้น เรียกว่าเป็น Smart Community เช่น การพัฒนาแอปพลิเคชันที่ชื่อว่า My Responder ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันสำหรับช่วยชีวิต คือเมื่อพบคนล้ม คนรอบข้างสามารถกดแอปพลิเคชันดังกล่าวเพื่อเรียกหน่วยกู้ชีพ ซึ่งจะมาถึงภายใน 10 นาที

- บริการดิจิทัล (Smart Nation Platform)

รัฐบาลสิงคโปร์มีการเก็บรวบรวมข้อมูลดิจิทัลทั่วทั้งเกาะ เพื่อนำไปวิเคราะห์และใช้พัฒนาแอปพลิเคชัน หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้ตอบสนองต่อความต้องการของชาวสิงคโปร์ นอกจากนี้ รัฐบาลเองมีการจัดโปรแกรมเพื่อสนับสนุนให้ประชาชนชาวสิงคโปร์เรียนรู้เทคโนโลยีด้าน IT ตั้งแต่เด็ก

เพื่อให้แนวคิด Smart City และ Smart Nation กลายเป็นจริงได้ในอนาคต

ในบริบทของประเทศไทย ทุกหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชน ต่างก็นำเทคโนโลยีมาเป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน แทบทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นการนำเทคโนโลยีเข้ามาเพื่อปรับปรุงระบบกระบวนการ ในการทำงาน หรือนำมาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของชิ้นงาน หากแต่พบว่า การปฏิรูปองค์การภาครัฐสู่โลกดิจิทัล ยังคงตามหลังภาคเอกชนอย่างเห็นได้ชัด ทั้งนี้ อาจเกิดขึ้นจากปัจจัยหลายอย่าง อาทิ ความรวดเร็ว ในการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบการบริหารจัดการภาครัฐของไทย หรือแม้แต่การพัฒนาศักยภาพของข้าราชการ ที่ผ่านมา การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในหน่วยงานภาครัฐของไทยเป็นเพียงการนำมาปรับใช้ตามกระบวนการทำงานเดิมที่ทำมาอยู่แล้ว เพื่อให้สามารถนำข้อมูลต่าง ๆ มาใช้ได้สะดวกขึ้น แต่ไม่ได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นหรือใช้เพื่อปรับปรุงขั้นตอนและวิธีการทำงานอย่างแท้จริง

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) เป็นองค์กรที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการอุดมศึกษา จัดทำข้อเสนอนโยบายและมาตรฐานการอุดมศึกษา จัดทำแผนพัฒนาการอุดมศึกษา

ให้สอดคล้องกับความต้องการตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ตลอดจนแผนการศึกษาแห่งชาติ นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่ประสานและส่งเสริม การดำเนินงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และศักยภาพนักศึกษา รวมถึงการประสานและส่งเสริมสนับสนุน การวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ เพื่อสนับสนุนการพัฒนาประเทศ รวมทั้งพัฒนาระบบและดำเนินการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการจัดการอุดมศึกษา และเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุผล สกอ. จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานเป็น 5 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การส่งเสริมและพัฒนาระบบการอุดมศึกษา สกอ. เป็นองค์กรหลักด้านอุดมศึกษาเสนอแนะนโยบายและแผนการอุดมศึกษาที่สอดคล้องกับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม และกำหนดทิศทาง การพัฒนาสถาบันอุดมศึกษา ส่งเสริมการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาให้มีคุณภาพ ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ เน้นหลักธรรมาภิบาล และการบริหารจัดการที่ดี รวมทั้งส่งเสริมความร่วมมือกับอุดมศึกษาต่างประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การส่งเสริมการผลิตและพัฒนากำลังคน มีการวางแผนและส่งเสริมการผลิตและพัฒนากำลังคนเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

และกำหนดนโยบายและแผนในการผลิต บัณฑิตให้สอดคล้องกับทิศทางในการพัฒนา ประเทศทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ รวมทั้ง ส่งเสริมการพัฒนากำลังคนในวัยทำงาน โดยมีฐานข้อมูลการผลิตบัณฑิตรายสาขาวิชา

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การส่งเสริมงานวิจัย เพื่อพัฒนาประเทศ ส่งเสริมงานวิจัยและ นวัตกรรมในสถาบันอุดมศึกษา เพื่อการ ถ่ายทอดสู่การใช้ประโยชน์ในเชิงสาธารณะ และเชิงพาณิชย์ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถ ในการแข่งขันของประเทศ รวมทั้งส่งเสริม การลงทุนและเพิ่มศักยภาพของโครงสร้าง พื้นฐานเพื่อการศึกษาและการวิจัย

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ให้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน เต็มตามศักยภาพ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตาม ภารกิจหลักและภารกิจใหม่ที่คาดว่าจะ เกิดขึ้นขององค์กร ตลอดจนเป็นที่ยอมรับใน ประชาคมอุดมศึกษาทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาฐานข้อมูล และสารสนเทศเพื่อการบริหารอุดมศึกษา มีฐานข้อมูลอุดมศึกษาที่ถูกต้องสมบูรณ์ นำเชื่อถือ ถิ่นสมัย และสะดวกในการสืบค้น ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถ เชื่อมโยงฐานข้อมูลที่มีอยู่ทั้งภายในและ ภายนอกองค์กร เพื่อใช้ในการบริหารจัดการ

อุดมศึกษา และสถาบันอุดมศึกษาสามารถใช้ ประโยชน์จากฐานข้อมูลเพื่อการวางแผนของ สถาบันได้ จากการศึกษาดูงานด้านการบริหาร และจัดการภาครัฐของสาธารณรัฐสิงคโปร์ และยุทธศาสตร์ การดำเนินงานของ สกอ. ข้างต้น ต่างก็มุ่งเน้นการขับเคลื่อนองค์กรด้วย การใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนากระบวนการ ทำงาน ดังนั้น เพื่อให้การพัฒนาองค์กรด้าน กระบวนการดำเนินงานของ สกอ. ผ่านการ ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศ อย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ และเกิด ประโยชน์อย่างแท้จริง จึงได้เสนอแนวทาง การพัฒนา สกอ. สู่การเป็น Smart Office ดังนี้

ลดระยะเวลาและขั้นตอนในการ ทำงาน การนำเทคโนโลยีมาเพื่อช่วยให้ กระบวนการทำงานมีความกระชับ รวดเร็ว ลดปริมาณงานที่ไม่จำเป็นลง รวมถึงการลด การใช้ทรัพยากรในสำนักงาน เช่น กระดาษ และวัสดุอุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ เป็นต้น

- E - Document ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานด้านการบริหารงานเอกสารให้ ดำเนินไปอย่างสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา มีความถูกต้อง เป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ ยิ่งขึ้น โดยสามารถทำทะเบียนรับ - ส่งหนังสือ และเอกสารต่าง ๆ ทั้งจากภายในและ ภายนอกสำนักงาน รวมถึงสามารถตรวจสอบ

เส้นทางการเดินทางของเอกสารได้แบบ real time

- E-Meeting เพื่อให้การจัดการประชุมต่าง ๆ ที่ สกอ. ต้องรับผิดชอบเพิ่มความสะดวกในการส่งหนังสือการประชุม ช่วยบริหารจัดการเอกสารประกอบการประชุม สามารถดำเนินการได้สะดวก รวดเร็ว เป็นระบบ ง่ายต่อการเก็บรักษาข้อมูลและสืบค้นข้อมูลย้อนหลัง และสามารถแจ้งมติหรือรายละเอียดข้อมูลที่สำคัญของการประชุมไปยังคณะกรรมการ ผู้บริหารระดับสูง หรือผู้เกี่ยวข้องได้ภายหลังจากสิ้นสุดการประชุม

- E-Form รูปแบบสำหรับสร้างเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น บันทึกข้อความหรือหนังสือต่าง ๆ ที่บุคลากรภายในหน่วยงานหรือบุคคลภายนอกจำเป็นต้องใช้เพื่อการสนับสนุนงานหรือติดต่อประสานงานกับหน่วยงาน เช่น การจัดทำบันทึกข้อความเพื่อขออนุมัติต่าง ๆ จากหัวหน้าส่วนราชการแบบฟอร์มการขอเบิกจ่ายงบประมาณ ฯลฯ ทั้งนี้ เพื่อลดระยะเวลา ขั้นตอนและข้อผิดพลาดในการสร้างเอกสารดังกล่าว

- E-Signature พัฒนาระบบสำหรับการลงนามของบุคลากร ให้สามารถอนุมัติลงนาม ผ่านระบบได้ ทั้งนี้ เพื่อให้ขั้นตอนในการทำงานของสำนักงานมีความกระชับขึ้น และสามารถดำเนินงานหรือดำเนินโครงการต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว

- Monitoring & Evaluation Online ระบบการติดตามและประเมินผลออนไลน์ พัฒนาระบบและกลไกในการติดตามและประเมินผลอุดมศึกษา ที่ครอบคลุมตาม นโยบาย แผนงาน งบประมาณ และคุณภาพมาตรฐาน ทั้งนี้ เพื่อลดขั้นตอนในการดำเนินงาน กำลังคน และงบประมาณในการลงพื้นที่เพื่อติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา

การพัฒนาระบบจัดเก็บข้อมูล (Database Platform) เป็นฐานข้อมูลที่มีการบูรณาการข้อมูลร่วมกัน ทั้งจากหน่วยงานภายใน สกอ. ด้วยกัน หรือ ระหว่าง สกอ.กับหน่วยงานภายนอก ทั้งนี้เพื่อเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล เอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรใน สกอ. เพื่อเผยแพร่ข้อมูล การอุดมศึกษาต่อสาธารณชนในรูปแบบสารสนเทศ รวมถึงเป็นการรวบรวมงานวิจัยจากบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานหรือต่อยอดเป็นนวัตกรรมในด้านต่าง ๆ ต่อไป

- คลังข้อมูลงานวิจัย (Research Inventory) เป็นการรวบรวมงานวิจัยจากบุคลากร และนิสิตนักศึกษา จากสถาบันอุดมศึกษาของประเทศไทย

- ฐานข้อมูลรายบุคคลในสถาบันอุดมศึกษา อาทิ ฐานข้อมูลบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา ฐานข้อมูลนิสิตนักศึกษา

ฐานข้อมูลผู้สำเร็จการศึกษา ฐานข้อมูล
ภาวะการมีงานทำของบัณฑิต เป็นต้น

- ฐานข้อมูลด้านมาตรฐานการศึกษา
อาทิ ฐานข้อมูลหลักสูตรอุดมศึกษา ฐานข้อมูล
สถาบันอุดมศึกษา อุดมศึกษาเพื่อการรับรอง
มาตรฐานและรับรองวิทยฐานะ ฐานข้อมูล
การเทียบคุณวุฒิการเทียบระดับและเทียบ
โอนผลการเรียนระดับอุดมศึกษา ฐานข้อมูล
ด้านการประกันคุณภาพทางการศึกษา
ระดับอุดมศึกษา

การพัฒนาบุคลากรในองค์กร เป็น
การพัฒนาความสามารถและทักษะของ
บุคลากรในด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการ
ปฏิบัติงานในยุคดิจิทัล โดยใช้เทคโนโลยีเข้า
มาช่วย เช่น การอบรมออนไลน์ (E-Training)
ที่บุคลากรสามารถเข้ามาศึกษาหรืออบรมได้
ทุกที่และทุกเวลา

- Hard Skill ทักษะความรู้ด้านการ
ทำงาน เช่น ด้านกฎหมาย ด้านการบริหาร
การศึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น

- Soft Skill ทักษะความสามารถใน
การจัดการความคิดและอารมณ์ เช่น ทักษะ
การสื่อสารการใช้ภาษา การแก้ปัญหาความ
ขัดแย้ง การจูงใจ การจัดการอารมณ์ของ
ตัวเอง การเจรจาต่อรอง การคิดเชิงกลยุทธ์
การสร้างทีมงาน ทักษะติดต่อการทำงานและ
เพื่อนร่วมงาน



และจากข้อเสนอเพื่อพัฒนากระบวนการ
ทำงานของ สกอ. ให้เป็น Smart Office
โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยใน
การพัฒนาระบบต่าง ๆ ทั้งนี้อาจมีการวาง
โครงข่ายระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง
ให้ครอบคลุม รวมถึงสามารถรองรับการ
ปฏิบัติงานของบุคลากรนอกสถานที่ได้ เช่น
การติดตั้งระบบ Virtual Private Network
(VPN) ซึ่งจะช่วยให้การดำเนินงานของ สกอ.
มีความทันสมัย มีประสิทธิภาพ ลดภาระ
ด้านกำลังคน และงบประมาณแล้ว แนวคิด
ดังกล่าว สามารถนำไปประยุกต์ ปรับเปลี่ยน
หรือต่อยอดเพื่อใช้ในการพัฒนาระบบการ
ทำงานของภาครัฐต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับ
บริบทของประเทศไทยและสอดคล้องกับ
บทบาทหน้าที่ของงานปัจจุบันได้ เช่น
การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการ
พัฒนาการรายงานผล การดำเนินงาน
มาตรการต่าง ๆ ของภาครัฐ และหวังผลไป

จนถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศพัฒนา
ระบบการทำงานในทุกส่วนงานของภาครัฐ
ท้ายที่สุดคือ เพื่อให้ประชาชนได้รับความ
สะดวกสบาย ความรวดเร็ว ในการทำ
ธุรกรรมกับภาครัฐ ได้รับการบริการอย่าง
ทั่วถึง เท่าเทียมกันและสามารถนำไปสู่
การเป็น Smart Thailand ได้ในที่สุด