

เจตัง Disruptive Technology และ Aging Society ระบบราชการไทยจะไปทางไหนดี?

รวีเกียรติ พุฒินกร

นักวิชาการขนส่งชำนาญการ

กรมการขนส่งทางบก

ในช่วงปี พ.ศ. 2559 - 2561 ได้ก่อเกิดเทคโนโลยีใหม่ ๆ ขึ้นมามากมาย ที่มีผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของประชาชน รูปแบบการดำเนิน ธุรกิจ และกระทบต่อหน่วยงานราชการที่ต้องคอยกำกับดูแลด้วยกฎระเบียบ ที่ปรับตัวไม่ทันบริบทสังคมที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งเทคโนโลยีเหล่านี้ ถูกนิยามด้วยคำศัพท์ใหม่ว่า Disruptive Technology ที่แปลว่าเทคโนโลยี ที่ส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรง (Disrupt) ต่อผลิตภัณฑ์และธุรกิจแบบเดิม ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วจนบางคนนิยาม Disruptive Technology ว่าคือเทคโนโลยีที่เปลี่ยนโลก ตัวอย่างเช่น

การก่อกำเนิดขึ้นของ Ride Sharing Application อย่าง UBER และ GRAB ทำให้เกิดคำถามในประเด็นความเหลื่อมล้ำระหว่าง การให้บริการขนส่งสาธารณะที่ถูกใจประชาชนทั้งราคาและคุณภาพแต่ขัด กับหลักของความปลอดภัยบนท้องถนนของภาครัฐ ซึ่งราคาการขนส่งที่ถูก และดีที่ประชาชนพอใจนั้นแลกมาด้วยการลดต้นทุนด้านความปลอดภัย ดังนี้

- การไม่นำรถที่ใช้รับส่งผู้โดยสารมาขึ้นทะเบียนรถยนต์สาธารณะกับภาครัฐ
- การไม่ต้องซื้อประกันภัยให้คุ้มครองผู้โดยสารสาธารณะ
- การที่ไม่ต้องขึ้นทะเบียนผู้ขับรถเป็นผู้ขับรถสาธารณะ (ทำให้ละเว้นขั้นตอนการตรวจประวัติอาชญากรรม)

- การที่ไม่ต้องนำรถเข้ามาตรวจสอบสภาพปีละสองครั้งซึ่งเป็นหลักการที่ถูกต้องเกิดขึ้นเพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร

ซึ่งการเกิดขึ้นมาของธุรกิจที่ถูกต้องใจผู้ใช้บริการเหล่านี้เป็นประเด็นที่ภาครัฐและผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งและตัวผู้พัฒนาเทคโนโลยีทั้งสามฝ่ายต้องเข้ามาปรับความเข้าใจและพัฒนาการดำเนินธุรกิจที่สมดุลทั้งความพอใจของประชาชน ความปลอดภัยบนท้องถนน และหลักธรรมาภิบาลของภาครัฐ อันจะนำไปสู่การปรับแก้ไขกฎระเบียบและแนวปฏิบัติของภาครัฐในการควบคุม กำกับดูแลระบบขนส่งทางถนนต่อไป

- การตื่นตัวของ ธุรกิจ E - commerce ที่เปลี่ยนรูปแบบการจับจ่ายใช้สอยของผู้บริโภคและทำให้การขนส่งพัสดุขนาดเล็ก เข้ามามีบทบาทในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจมากขึ้น

- การพัฒนาอย่างรวดเร็วของ FinTech (Financial Technology) ที่หมายถึงเทคโนโลยีเข้ามาทำให้การบริการที่เกี่ยวข้องกับการเงินและการลงทุนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะนำไปไปสู่สังคมไร้เงินสด (Cashless Society) จะเห็นได้ว่าการเกิดขึ้นมาของ Disruptive Technology เป็นโจทย์ที่ท้าทายของภาครัฐที่จะต้องปรับตัวให้ยืดหยุ่นและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่รวดเร็ว อีกทั้งภาครัฐต้องเตรียม

ความพร้อมที่จะพัฒนาองค์กรและปรับวิสัยทัศน์ในการควบคุมกำกับดูแลให้ทันต่อบริบททางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป นอกจาก Disruptive Technology แล้วการก้าวไปสู่ Aging Society (สังคมผู้สูงอายุ) นั้นเป็นสถานการณ์ที่หลายประเทศทั่วโลกต้องเผชิญ ซึ่งสังคมผู้สูงอายุนั้นจะต้องอาศัยการแก้ปัญหาเชิงโครงสร้างที่ฉีกกฎจากการแก้ปัญหาแบบเดิม ๆ ด้วยปัจจัยที่อัตราเกิดของประชากรน้อยลง เทคโนโลยีทางการแพทย์ที่พัฒนาขึ้นทำให้คนอายุยืนขึ้น จะช่วยผลักดันจำนวนผู้สูงอายุในสังคมจะมีจำนวนเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ มากกว่าวัยทำงาน ซึ่งพยากรณ์ข้อมูลเชิงสถิติขององค์กรสหประชาชาติคาดการณ์ว่าในปี ค.ศ. 2050 จำนวนผู้สูงอายุจะเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนสองเท่าตัวของปัจจุบันคิดเป็นจำนวน 2,000 พันล้านคน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 21 ของประชากรโลก ในส่วนของประเทศไทยนั้นทางมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย คาดการณ์ว่าประเทศไทยจะเป็นสังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ในปี ค.ศ. 2021 และจะเป็นสังคมผู้สูงอายุระดับสุดยอดในปี ค.ศ. 2035 ด้วยแนวโน้มโครงสร้างของประชากรในสังคมที่เปลี่ยนไป นโยบายต่าง ๆ เกี่ยวกับภาครัฐที่เกี่ยวข้องเนื่องกับสวัสดิการของผู้สูงอายุต้องมีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับบริบททางสังคมและเศรษฐกิจที่จะเปลี่ยนไป โดยเฉพาะตลาดแรงงานไทยที่จะต้องเร่งเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) อย่างรวดเร็วเพื่อรับมือกับการขาดแคลนแรงงานในอนาคต นอกจากนี้ Aging Society ยังจะส่งผลกระทบต่อโอกาสและรูปแบบการดำเนินธุรกิจเปลี่ยนไปซึ่งภาครัฐกิจและภาครัฐต้องเริ่มปรับตัวเพื่อรับมือกับสภาพสังคมรูปแบบใหม่เช่น การขยายอายุเกษียณ การพัฒนาศักยภาพและทักษะการทำงานของผู้สูงอายุ การพัฒนาเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยให้

ผู้สูงอายุทำงานได้มีประสิทธิภาพและผลดีภาพ การปรับปรุงแบบการทำงาน ให้ยืดหยุ่นทำงานจากที่ใดก็ได้ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกทางคมนาคมขนส่งให้เหมาะกับผู้สูงอายุ เป็นต้น จะเห็นได้ว่าทั้ง Disruptive Technology และ Aging Society จะเป็นสองปัจจัยสำคัญที่บุคคลากรภาครัฐจะละเลยไม่ได้อีกต่อไปและยังเป็นสองปัจจัยสำคัญ ที่จะส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมในอนาคต หากภาครัฐและภาคเอกชนไม่สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงนี้ได้ จะเป็นการยากที่จะขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งรูปแบบการทำงานขององค์กรภาครัฐและภาคเอกชนในอนาคตจะต้องเปลี่ยนแปลงให้มียืดหยุ่นขึ้น และต้องปรับทัศนคติพร้อมทั้งมุมมอง ต่อบทบาทและหน้าที่ในสังคมที่เปลี่ยนไป พร้อมรับมือกับความเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ประเทศญี่ปุ่นนับว่าเป็นประเทศที่เผชิญปัญหา Aging Society ก่อนประเทศไทย ซึ่งการที่ทางผู้เขียนบทความได้รับโอกาสจากสำนักงาน ก.พ. มาศึกษา หลักสูตรการบริหารจัดการภาครัฐและภาวะความเป็นผู้นำ (Public Management and Leadership Training Program for Promising Thai Government Officials : PMLTP) ณ National Graduate Institute for Policy Studies ประเทศญี่ปุ่น ด้วยทุนฝึกอบรมสำหรับผู้มีศักยภาพสูง (Talent Network) ทำให้ได้เรียนรู้แนวคิดและประสบการณ์การรับมือปัญหานี้ ในมุมมองของผู้เชี่ยวชาญด้านนโยบายสาธารณะของญี่ปุ่นนั้นมี 2 แนวคิดหลัก ที่ภาครัฐควรตระหนักเพื่อเป็นเครื่องมือในการรับมือกับปัญหานี้ได้แก่

Agile Organization ซึ่งหมายถึงองค์กรที่มีความยืดหยุ่นและพร้อมปรับตัวให้ทันความเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

ที่อาจเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งการจะทำให้องค์กรเป็น Agile organization ได้นั้น ต้องมีการลดความซ้ำซ้อนของกระบวนการงานและมีการเพิ่มอำนาจในการดำเนินการของพนักงานให้เพิ่มขึ้น โครงสร้างขององค์กรจะปรับจาก สิ่งงานเป็นลำดับชั้น จากผู้บริหารระดับสูง (Top Down Hierarchy) ที่ผ่านการอนุมัติงานตามลำดับชั้นตอนและรายละเอียดการปฏิบัติงานในการทำงานมาก ซึ่งเป็นการทำงานที่ไม่ก่อให้เกิดการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ สู่การทำงานที่เน้นการทำงานเป็นทีมที่แต่ละทีมมีเป้าหมายและความรับผิดชอบของทีมชัดเจน ให้อิสระและความยืดหยุ่นของพนักงานในการทำงานสูงขึ้น ประกอบกับเน้นรูปแบบโครงสร้างองค์กรให้เกิดการทำงานที่ประสานงานระหว่างทีมที่มีประสิทธิภาพ ให้พนักงานเน้นการปฏิบัติงานมากกว่าการรายงานผลการปฏิบัติงาน โดยให้พนักงานมีอำนาจตัดสินใจเพิ่มขึ้น ส่วนผู้บริหารจะปรับบทบาทตัวเองเป็นผู้ให้แนวทาง (Guidelines) และสนับสนุนการตัดสินใจของพนักงาน (Support) และเป็นผู้สร้างบรรยากาศในการทำงาน ซึ่งปัจจัยที่จะทำให้เปลี่ยนองค์กรสู่รูปแบบ Agile Organization คือ การปรับวัฒนธรรมองค์กร การปรับทัศนคติของผู้บริหารและบุคลากรในองค์กร การวางแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้เหมาะสมกับทิศทางขององค์กร และการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมในการทำงาน ประสานงาน และติดตามข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

Sustainable Development Goals (SDGs) หรือ เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน เป็นเป้าหมายที่เผยแพร่โดยองค์กรสหประชาชาติซึ่งทางประชาคมโลกตกลงร่วมกันที่จะใช้เป็นกรอบในการดำเนินงานด้านการพัฒนาประเทศไปในทิศทางที่สอดคล้องกันและมุ่งเน้นสู่การพัฒนาประชาคมโลกให้เป็นไปอย่างยั่งยืน เป้าหมายทั้ง 17 ข้อตามแผนภาพดังต่อไปนี้



ทิศทางการพัฒนานโยบายของประเทศญี่ปุ่นภายใต้กรอบของเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนนั้นผ่านการผลักดันของคณะรัฐมนตรี การแต่งตั้งคณะที่ปรึกษาด้านนโยบาย SDGs และ คณะทำงาน SDGs พร้อมทั้งจัดตั้ง SDGs Promotion Headquarter (สำนักงานส่งเสริมนโยบายเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน) เป็นสำนักงานที่ขึ้นตรงกับนายกรัฐมนตรี ทำหน้าที่ทั้งการประสานและส่งเสริมการพัฒนาที่ยั่งยืนโดยเน้นนโยบายการพัฒนาขั้นพื้นฐาน 3 ด้านดังนี้

1. ส่งเสริม นโยบาย Society 5.0 ซึ่งออกแบบมาเพื่อรองรับการพัฒนาสังคมที่ยั่งยืน ซึ่งจะเริ่มจากการปรับทัศนคติและแนวคิดของภาคธุรกิจใหม่ให้ทันต่อ Disruptive Technology และ Aging Society โดยร่วมมือกับสมาคมนักธุรกิจญี่ปุ่น ส่งเสริมแผนพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีของประเทศให้สอดคล้องกับ SDGs นอกจากนี้ยังจะวางแผนที่จะใช้เทคโนโลยี Big Data และ IoT (Internet of Things) ในการขับเคลื่อนเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) ของประเทศ

2. ผลักดันให้องค์กรส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นตระหนักถึงความสำคัญในการขับเคลื่อนตาม SDGs โดยเน้นการทำความเข้าใจกับบริบทขององค์กรส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นที่ต่างกันและทางรัฐบาลกลางจะทำหน้าที่ช่วยสนับสนุนในการวางแผนโครงสร้างองค์กรท้องถิ่นต้นแบบสำหรับการพัฒนาที่ยั่งยืน

3. ผลักดันบทบาทของคนรุ่นใหม่และสตรี โดยส่งเสริมการศึกษาหลักสูตรผู้นำยุคใหม่ให้แก่เยาวชน ผลักดันให้สังคมปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานที่ให้ความสำคัญของต่อบทบาทหน้าความรับผิดชอบของคนรุ่นใหม่และสตรีมากขึ้น ส่งเสริมการร่วมมือระหว่างประเทศในการพัฒนาสิทธิความเท่าเทียมทางเพศ การศึกษา และระบบสาธารณสุข

จากกรณีศึกษาของประเทศญี่ปุ่นพบว่าทางรัฐบาลญี่ปุ่นมองเห็นถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นเนื่องจาก Disruptive Technology และ Aging Society ซึ่งมีการเตรียมพร้อมทั้งด้านการวางแผนนโยบายจากผู้บริหารระดับสูงของประเทศและวางแผนปฏิรูปลังคม การศึกษา และการคลัง ไปพร้อม ๆ กันกับการมีเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่ชัดเจน ในส่วนของประเทศไทยนั้นตัวผู้เขียนบทความมองว่า การจะเริ่มต้นรับมือกับปัญหาเหล่านี้ ควรจะเริ่มจากการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในภาครัฐด้วยหลักสูตรที่เหมาะสม โดยต้องพัฒนาทั้งผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง ระดับต้นและผู้ปฏิบัติงานไปพร้อม ๆ กันให้รับรู้ถึงประเด็นทั้ง Disruptive Technology, Aging Society, Agile Organization และ Sustainable Development Goals และวางแผนการพัฒนาปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานของภาครัฐ ให้มีการเปิดรับความคิดสร้างสรรค์มากขึ้น มีการระดมสมองร่วมกันข้ามหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาดัง ๆ ประสานงานเป็นทีม และช่วยกันพัฒนารูปแบบการทำงานที่ลดกระบวนการงานมากขึ้น

ซึ่งในปัจจุบันนี้ตัวผู้เขียนเองมองว่าผู้บริหารระดับหัวหน้างาน/กลุ่ม/ส่วนจะเป็นกลุ่มกำลังคนสำคัญที่ต้องเร่งพัฒนาศักยภาพให้เปิดรับกับการทำงานแบบ Agile Organization เพราะเป็นคนกลางที่เชื่อมการปฏิบัติตามนโยบายจากระดับบนลงสู่ระดับล่าง

นอกจากนี้ทางผู้เขียนบทความยังมองว่าการพัฒนาองค์ความรู้ด้านการวางระบบนวัตกรรมเพื่อลดการใช้แรงงานมนุษย์และลดความซ้ำซ้อนของกระบวนการโดยประยุกต์ใช้ ข้อมูล Big Data และ IoT (Internet of Things) ควบคู่กับระบบปัญญาประดิษฐ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) ของภาครัฐเป็นสิ่งที่จำเป็นที่จะรับมือกับปัญหา Aging Society ในอนาคต สิ่งที่ต้องคัดกรองระดับกรมต้องทำคือการวางแผนการใช้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเข้ามาช่วยพัฒนาทดแทนการทำงานที่ซ้ำซ้อนของมนุษย์และผลักดันให้บุคลากรไปเน้นงานการทำงานที่อาศัยการใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหา แน่นอนว่าความม้ามายนี้เป็นงานหนักของหน่วยงานภาครัฐที่ต้องระดมสมองช่วยกันกำหนดทิศทางองค์กร และหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานต่าง ๆ ในกรมให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต หากทว่าบุคลากรในภาครัฐยังนิ่งนอนใจและไม่ยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลงมันอาจจะส่งผลกระทบไปถึงระบบราชการที่ล้มเหลวในการควบคุม กำกับดูแล ในอนาคตได้ และยิ่งไปกว่านั้นตัวภาคราชการไทยต้องหาหนทางที่จะพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพของภาคธุรกิจให้ทันการเปลี่ยนแปลงของโลกควบคู่กันไปด้วย

“หนทางข้างหน้าอาจจะเป็นหนทางที่ทำนาย แต่หากภาครัฐยังสามารถรักษา
กำลังคนคุณภาพไว้ในระบบ และผลักดันให้กำลังคนคุณภาพผลักดันให้เกิด
การเปลี่ยนแปลงขึ้นในหน่วยงาน และมีระบบพี่เลี้ยงที่แนะนำแนวทาง
ให้กำลังคนคุณภาพเหล่านั้นสร้างการเปลี่ยนแปลงได้ ระบบราชการไทย
ก็จะก้าวไกล ไม่แพ้ประเทศที่พัฒนาแล้ว โลกต่อไปจะเป็นโลกของคนรุ่นใหม่
ผู้ใหญ่ต้องรู้จักที่จะ Empower the next generation”