

เทคโนโลยีกับการมีส่วนร่วมในการจัดทำ “นโยบายภาครัฐ” ของประเทศสิงคโปร์



1 ข้อมูลพื้นฐานของประเทศสิงคโปร์ (Singapore)

ลักษณะกายภาพทางภูมิศาสตร์ (Geographical Feature)

ประเทศสิงคโปร์ มีพื้นที่รวม 699.4 ตารางกิโลเมตร ซึ่งเทียบเท่ากับภูเก็ตของประเทศไทย ประกอบด้วยเกาะสิงคโปร์และเกาะใหญ่น้อยบริเวณรายรอบรวม 63 เกาะ เกาะที่ใหญ่ที่สุด คือ เกาะ Singapore รองลงมาได้แก่ เกาะ Jurong เกาะ Pulau-tekong เกาะ Palau-ubin และเกาะ Sentosa โดย

ทิศเหนือ ติดกับช่องแคบยะโฮร์

ทิศตะวันออก ติดกับทะเลจีนใต้

ทิศตะวันตกและทิศใต้ ติดกับช่องแคบมะละกา

2 ระบบการปกครองของประเทศสิงคโปร์

ประเทศสิงคโปร์ มีรูปแบบการปกครองเป็นแบบประชาธิปไตยแบบรัฐสภา (Parliamentary Democracy) โดยมีประธานาธิบดีเป็นประมุข (Head of State) มีนายกรัฐมนตรีเป็นหน้าของรัฐบาล (Head of Government) และมีรัฐธรรมนูญเป็นกฎหมายสูงสุด การปกครองระบอบประชาธิปไตยแบบรัฐบาลของประเทศสิงคโปร์นั้นแบ่งอำนาจออกเป็น 3 ฝ่าย ดังนี้

1) **สภาบริหาร** ประกอบด้วยประธานาธิบดี (วาระละ 6 ปี) นายกรัฐมนตรีและคณะรัฐมนตรี (วาระละ 5 ปี)

2) **ฝ่ายรัฐสภา** สภาผู้แทนราษฎรของประเทศสิงคโปร์มีสมาชิกรวมทั้งสิ้น 99 คน แบ่งออกเป็นผู้มาจากการเลือกตั้ง 87 คน ผู้ที่ไม่ได้มาจากการเลือกตั้งจำนวน 3 คน และผู้ที่มาจากการแต่งตั้งอีก 9 คน

3) **สภาตุลาการ** ฝ่ายตุลาการของประเทศสิงคโปร์แบ่งออกเป็น ศาลชั้นต้นและศาลฎีกา ซึ่งได้รับยกย่องให้เป็นประเทศที่มีระบบตุลาการดีที่สุดในเอเชีย

2.1 ลักษณะการปกครอง

ประเทศสิงคโปร์แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 5 ภูมิภาค ได้แก่

- 1) **ภาคกลาง** แบ่งเป็น 12 เขต โดยมีเขตเศรษฐกิจที่สำคัญของประเทศรวมอยู่ด้วย
- 2) **ภาคตะวันออก** แบ่งเป็น 6 เขต
- 3) **ภาคเหนือ** แบ่งเป็น 8 เขต
- 4) **ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ** แบ่งเป็น 7 เขต
- 5) **ภาคตะวันตก** แบ่งเป็น 12 เขต

2.2 การแบ่งส่วนราชการ

ประเทศสิงคโปร์สามารถแบ่งส่วนราชการออกได้เป็น 3 ส่วนได้แก่

- 1) **หน่วยงานกลาง** (Central Organization of State)
- 2) **ระดับกระทรวง** ทั้งหมด 15 กระทรวง
- 3) **หน่วยงานอิสระตามกฎหมาย** (Statutory Agencies or Statutory Boards)



3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารรูปแบบใหม่

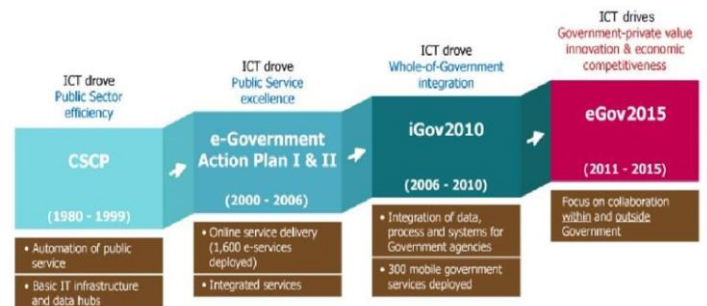
ประเทศสิงคโปร์ ได้มีการพัฒนาและรูปแบบการให้บริการภาครัฐโดยมีการผสมผสานการทำงานระหว่างการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ในการบริหารงานแบบภาคเอกชนที่เป็นการลดขั้นตอนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และมองประชาชนเสมือนลูกค้าในการให้บริการประชาชน และการพัฒนาสู่การเน้นด้านการบริการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Service: NPS) โดยเน้นการเป็นพลเมือง (Citizen) ของประชาชนที่มีสิทธิและเสรีภาพ ตลอดจนการนำหลักการการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในการร่วมมือกันบริหารประเทศ

สำหรับประเทศสิงคโปร์ ได้ยึดแนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชน (Citizen Engagement) ในการจัดทำยุทธศาสตร์และการปรับปรุงการดำเนินงานภาครัฐ โดยเน้นไปที่กระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในหลายมิติผ่านระบบออฟไลน์และออนไลน์ที่เป็นกลไกสำคัญของภาครัฐ

3.1 การให้บริการภาครัฐ (Service Delivery)

ประเทศสิงคโปร์ ได้ริเริ่มในการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาปรับใช้กับการทำงานและการให้บริการของภาครัฐ นับตั้งแต่ปี ค.ศ. 1980 รวมถึงแนวคิดในการพัฒนาสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) โดยประเทศสิงคโปร์ ได้ทำการศึกษาแนวทางการดำเนินการต่าง ๆ จาก World Markets Research พบว่า มากกว่า 196 ประเทศทั่วโลก มีการให้บริการภาครัฐผ่านทางสื่อออนไลน์หรือเว็บไซต์ต่าง ๆ หรือที่เรียกกันว่า web-based โดยมีจำนวนมากถึง 2,288 เว็บไซต์ (Websites)

แต่จากจำนวนทั้งหมดนั้นมีเพียง 8% ที่เป็นเว็บไซต์สำหรับการให้บริการประชาชนของทางภาครัฐ และมีเพียง 6% ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการของภาครัฐได้แบบครบวงจร (Integrated Service) ในเว็บไซต์เดียวกัน อย่างไรก็ตาม ก็ดี ประเทศสิงคโปร์ก็พบอุปสรรคในการเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) เนื่องจากว่า การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นั้น ไม่ใช่เพียงการมีเว็บไซต์สำหรับติดต่อหรือการให้บริการประชาชนเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่จะสมบูรณ์ได้เมื่อมีการให้บริการต่อภาคประชาชนแบบครบวงจรอย่างแท้จริง กล่าวคือ นอกจากเป็นผู้ให้บริการแล้วนั้น ยังจะต้องเป็นผู้รับข้อเสนอแนะเพื่อที่จะปรับปรุงหรือเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างรัฐกับประชาชนมากยิ่งขึ้นนั่นเอง



รูปภาพที่ 1 : แผนงานในการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนแบบครบวงจรของประเทศสิงคโปร์

จากแนวคิดในการจัดทำกรให้บริการประชาชนแบบครบวงจรของประเทศสิงคโปร์ ทำให้เกิดการริเริ่มโครงการ ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1981 มีแผนงานโครงการ Civil Service Computerization Program (CSCP) (ค.ศ. 1981-1985) ต่อด้วย National IT Plan (ค.ศ. 1986-1991) และ The IT2000 Master Plan (ค.ศ. 1992-1999)



ที่ถือเป็นแผนระยะยาวสำหรับประเทศสิงคโปร์ในการพัฒนา ระบบบริหารและระบบปฏิบัติการผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งในรูปแบบของหน้าเว็บไซต์ (websites) ของทางภาครัฐ และสื่อออนไลน์ต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้เลือกใช้บริการของ ภาครัฐในหลายรูปแบบเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน

3.2 รูปแบบการจัดการการมีส่วนร่วมของประชาชน

ปัจจุบัน ประเทศสิงคโปร์ได้มีการพัฒนาโครงการ ที่จะสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนแบบครบวงจร โดยในปี ค.ศ. 2012 นายกรัฐมนตรี Lee Hsien Loong ได้ประกาศนโยบาย **Our Singapore Conversation (OSC)** โดยเป็นการปรับปรุงแบบการทำงานของภาครัฐครั้ง ยิ่งใหญ่ในการทำงานร่วมกันระหว่างภาครัฐและ ภาคประชาชน เพื่อเผชิญหน้ากับความท้าทายของสิงคโปร์กับ การเปลี่ยนแปลงไปของบริโลก โดยนโยบาย OSC ได้มีทิศทาง การดำเนินงานโดยการตั้งคำถามเพื่อให้แต่ละภาคส่วนได้ ช่วยกันตอบคำถามเหล่านี้ ได้แก่ 1) เราอยากที่จะเห็น ประเทศสิงคโปร์เป็นอย่างไรในอนาคต (What is the Singapore we want to see in the future?) 2) อะไรเป็น สิ่งสำคัญที่ประเทศควรคำนึงถึง (What are our priorities, as a nation?) และ 3) เราต้องการให้ประเทศไปอยู่ในจุด ไหนในฐานะประเทศและประชาชน (Where do we want to go as a country, as a people?) จากการตั้งคำถาม เหล่านี้ เปรียบเสมือนการปรับทัศนคติหรือการปรับความคิด ร่วมกันว่านโยบายหรือโครงการต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในภายภาคหน้า

นโยบาย OSC นั้นแน่นอนว่าไม่ใช่เป็นเพียงการ ตั้งคำถาม เพื่อให้แต่ละคนได้ไปตระหนักคิดแต่เพียงฝ่ายเดียว แต่มีการจัดทำเว็บไซต์หลัก (Websites) อย่างเป็นทางการ หรือแม้แต่ช่องทางสื่อสารสังคมออนไลน์ อาทิ เฟซบุ๊ก (Facebook) เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนได้มีช่องทางในให้ ข้อมูลย้อนกลับ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ กับภาครัฐได้โดยตรงและ ง่ายมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ แต่ละหน่วยงาน กระทรวงต่าง ๆ ได้มี การนำนโยบายนี้ไปใช้กับการทำงาน เพื่อรับฟังความคิดเห็น ของประชาชนในระดับต่าง ๆ เพื่อการออกแบบนโยบายให้ ตรงต่อความต้องการของประชาชน

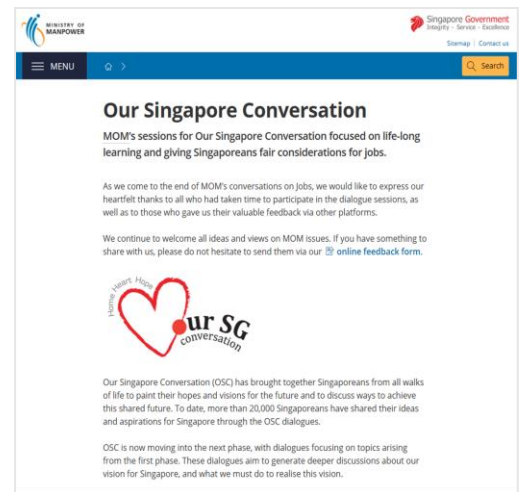
รูปแบบการทำงานของ OSC จะคำนึงถึงหลัก 4 ประการ คือ 1) เนื้อหา (Context) 2) การสื่อสาร (Connection) 3) (Capacity) และ 4) ความสามารถ (Capability) หรือ 4C

Collective Wisdom Collective Action Shared Ownership	Clarity of Intent Inclusiveness Authenticity
CONTEXT	CONNECTION
CAPACITY	CAPABILITY
Citizens Community Partners Public Service	Individual Level Collective Level Leadership Level

รูปภาพที่ 2 : รูปแบบการทำงานหลักของ OSC “4C” (Context, Connection, Capacity, และ Capability)

4 ตัวอย่างการนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดทำ นโยบายของกระทรวง

4.1 กระทรวงทรัพยากรมนุษย์ (Ministry of Manpower)



รูปภาพที่ 3: ตัวอย่างในการเผยแพร่ลงเว็บไซต์ของ กระทรวงทรัพยากรมนุษย์



กระทรวงทรัพยากรมนุษย์ ได้มีการจัดทำนโยบายด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนในเรื่องของการจัดจ้างงาน โดยมีการขอความร่วมมือจากประชาชนผ่านทางเว็บไซต์หลักของกระทรวง โดยมีการระบุถึง 2 ประเด็นหลักในการขอรับฟังความคิดเห็น ได้แก่

1) การเรียนรู้และการฝึกอบรมอย่างไร้ขีดจำกัด (Lifelong Learning – Continuing Education and Training) โดยจะอภิปรายเกี่ยวกับคำว่า “lifelong learning” ที่ถือเป็นคำที่ใช้อย่างแพร่หลายในการเรียนรู้ของมนุษย์ แต่คำคำนี้มีความหมายอย่างไรกับคุณ

2) การพิจารณาเข้าทำงานอย่างเท่าเทียมกัน (Giving Singaporeans Fair Consideration for Jobs) เนื่องจากประเทศสิงคโปร์มีบริษัทต่างชาติมาเปิดเป็นจำนวนมาก และสิ่งที่พบคือในการรับคนเข้าทำงานนั้นจะเป็นการพิจารณาตามสัญชาติมากกว่าความสามารถ ทำให้ประชาชนชาสิงคโปร์ (Singaporean) ไม่ได้ได้รับความเป็นธรรมเท่าที่ควร จึงทำการสำรวจจุดเด่นของคนสิงคโปร์เพื่อพัฒนาขีดความสามารถทางการแข่งขันในการพิจารณาเข้าทำงานทั้งในระดับปฏิบัติการและในตำแหน่งระดับสูงเป็นต้น โดยกิจกรรมที่ทางกระทรวงได้จัดนั้น มีทั้งการกรอกแบบฟอร์มความคิดเห็นผ่านทางออนไลน์ (Online Feedback Form) รวมไปถึงการจัดประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Workshop) และนำความคิดเห็นมาประมวลผลเพื่อการออกแบบและพัฒนานโยบายต่อไป

จะเห็นได้ว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถลดช่องว่างในการสื่อสารระหว่างภาครัฐกับภาคประชาชน อีกทั้งยังเป็นช่องทางที่ประชาชนสามารถเข้าร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ หรือนโยบายภาครัฐ นอกจากนี้ ประชาชนได้ตระหนัก และเป็นแรงจูงใจให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารและพัฒนาประเทศ

อ้างอิง

- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2558). *ระบบบริหารราชการของสาธารณรัฐสิงคโปร์*. สามารถเข้าถึงได้จาก <http://www.ocsc.go.th/download/2558/ระบบบริหารราชการสาธารณรัฐสิงคโปร์>.
- นักบริหารการเปลี่ยนแปลงรุ่นใหม่ รุ่นที่ 10. (2561). *ASEAN การศึกษา โครงสร้างและระบบราชการเชิงเปรียบเทียบ 10 ประเทศ*.
- ปกรณ์ ศิริประกอบ. (2560). *3 พาราไดม์ทางรัฐประศาสนศาสตร์: แนวคิด ทฤษฎี และการนำไป ปฏิบัติจริง (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Khoo, M. and Fong, Y.L. (2014). *Redefining Engagement: Lessons for the Public Service from Our Singapore Conversation*. Issue 13. ETHOS.
- Ministry of Manpower. *Our Singapore Conversation: MOM's sessions for Our Singapore Conversation focused on life-long learning and giving Singaporeans fair considerations for jobs*. Available at www.mom.gov.sg/our-singapore-conversation.
- NUS. *Our Singapore Conversation: Bridging the Great Affective Divide*. Lee Kuan Yew School of Public Policy.
- Tan, K.P. *Our Singapore Conversation: Telling National Stories*. Lee Kuan Yew School of Public Policy.
- NDP. (2015). *From Old Public Administration to the New Public Service: Implications for Public Sector Reform in Developing Countries*. Global Centre for Public Service Excellence.

