



การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในยุคระบบราชการ 4.0 ในสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กับผู้สูงอายุ

ดร.ณัฐพงศ์ ดาราเพ็ญ
มหาวิทยาลัยพิษณุโลก

Received September 12, 2021, Revised October 5, 2021, Accepted December 3, 2021

บทคัดย่อ

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในยุคระบบราชการ 4.0 เชิงโครงสร้าง และปัจจัยพื้นฐาน เช่น กฎหมาย ระเบียบ นโยบาย และสถาบัน ทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองการปกครอง ให้สอดคล้องกับกระแส หรือกรอบแนวคิดการพัฒนาของแผนแม่บทเฉพาะกิจภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ บนพื้นฐานของความรู้ โดยพิจารณาจากเหตุปัจจัยที่เกี่ยวข้องตลอดจนคำนึงถึงผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการกระทำนั้นๆ อย่างรอบคอบ การปรับปรุง และพัฒนาปัจจัยพื้นฐานเพื่อส่งเสริมการฟื้นฟูและพัฒนาประเทศ โดยการเร่งรัดพัฒนา และปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญ แก้ไขปรับปรุงกฎหมาย และการดำเนินงานของภาครัฐให้ทันสมัย พัฒนา และประยุกต์ใช้องค์ความรู้ และนวัตกรรม เสริมสร้างความมั่นคง พัฒนาระบบการบริหาร จัดการความเสี่ยง รวมถึงส่งเสริม และสนับสนุนการมีส่วนร่วมจากภาคีเครือข่าย ภาคประชาชน ภาคเอกชน ท้องถิ่น สถาบัน และองค์กรต่างๆ เพื่อลดอุปสรรค ข้อจำกัด ส่งเสริมการฟื้นฟู ประชาชนโดยเฉพาะกลุ่มเสี่ยงรวมทั้งผู้สูงอายุ และพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน

ประเทศไทยกับการเตรียมพร้อมรับต้องให้ความสำคัญกับการลดความเปราะบางผ่านการลดจุดอ่อน และขจัดข้อจำกัดเดิมที่ประเทศเผชิญพร้อมกับการเยียวยาช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบ อย่างอย่างเต็มศักยภาพภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด และการปรับทิศทางการพัฒนารูปแบบ และแนวทาง ที่ดำเนินการอยู่ให้สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงความไม่แน่นอน พร้อมทั้งให้ความสำคัญกับการกระจายความเสี่ยง เพื่อลดผลกระทบจากปัจจัยภายนอกที่ควบคุมไม่ได้ และพร้อมที่จะปรับตัวอย่างรวดเร็วเพื่อแสวงหาแนวทางในการสร้างสรรค์ประโยชน์จากกาเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นการเปลี่ยนแปลงเพื่อพร้อมเติบโตอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: หลักธรรมาภิบาล, ระบบราชการ 4.0



Management according to the principles of good governance in the era of bureaucracy 4.0

In the situation of coronavirus disease 2019

With the elderly

Dr.Nuttapong Darapan
Phitsanulok University

Abstract

Management according to the principles of good governance in the era of the bureaucratic system 4.0 structured and fundamental factors such as laws, regulations, policies and institutions, both economic, social and political to be in line with the current or the conceptual framework for the development of the ad hoc master plan under the national strategy based on knowledge Taking into account the relevant factors as well as taking into account the expected effects of such actions carefully, improving and developing fundamental factors to promote recovery. and develop the country by accelerating development and improve critical infrastructure amendment of the law and the operation of the government to modernize, develop and apply the body of knowledge and innovation to enhance stability develop a management system manage risk including promoting and supports participation from network partners, the people's sector, the private sector, local governments, institutions and organizations. to reduce barriers, limitations, and promote recovery People, especially at risk groups, including the elderly and sustainable development of the country

Thailand and its preparedness need to focus on reducing vulnerabilities through mitigating vulnerabilities. And removing the former limitations facing the country with remedies to help those affected to their fullest potential under limited resources. and adjusting the direction of the development of models and approaches that are ongoing to be in line with the changing uncertainty as well as attaching importance to risk diversification to reduce the impact of uncontrollable external factors and is ready to adapt quickly to seek ways to create benefits from changes that occur in order to be ready for sustainable growth.

Keywords: good governance, bureaucracy 4.0

บทนำ

ในปัจจุบันกระแสโลกาภิวัตน์ ส่งผลให้สภาพแวดล้อมต่างๆ ทั้งจากภายใน และภายนอกประเทศมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว อันเนื่องมาจากสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) การพัฒนาของเทคโนโลยีสมัยใหม่ การเกิดขึ้นของภัยพิบัติทางธรรมชาติต่างๆ และการเกิดโรคอุบัติใหม่หรือโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งส่งผลกระทบทั้งทางด้านเศรษฐกิจ และสังคม โดยเฉพาะในการเกิดการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) นี้ส่งผลกระทบทำให้เกิดภาวะเศรษฐกิจโลกตกต่ำ ผลักดันให้ผู้คนทั่วโลกเข้าสู่ “ความปกติรูปแบบใหม่” (New normal) ในทุกๆ ด้าน ทั้งไลฟ์สไตล์ ธุรกิจ สาธารณสุข และการศึกษา ทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน จะต้องปรับตัวให้ทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก โดยเฉพาะภาครัฐ และระบบราชการไทย ซึ่งเปรียบเสมือนกระดูกสันหลังของประเทศ ก็ต้องมีการปฏิรูปเพื่อบริหารประเทศให้สามารถอยู่รอด และเจริญก้าวหน้าต่อไปได้ ดังนั้น ผู้บริหารหน่วยงานราชการ ในฐานะผู้บริหารราชการขององค์กร จึงมีความจำเป็นต้องคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงของระบบราชการ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบในวงกว้าง โดยเฉพาะต่อประชาชน และภาครัฐไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงระบบ และกลไกของรัฐที่มีความสำคัญต่อการให้บริการประชาชนมีปัญหาขาดระบบการบริหารจัดการที่ดีไม่สามารถดำเนินการกิจในสภาวะวิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพดังนั้นสถานการณ์ดังกล่าวจึงเป็นบทเรียนอันสำคัญที่ทุกหน่วยงานของรัฐต้องนำมาพิจารณาเพื่อปรับกระบวนการทำงานใหม่ โดยเฉพาะการบริการประชาชน เพื่อให้มั่นใจว่าภารกิจหลักของราชการหรืองานบริการประชาชน ที่สำคัญสามารถดำเนินงานหรือให้บริการได้โดยไม่สะดุดหยุดลงแม้ว่าจะประสบกับวิกฤตการณ์หรือภัยพิบัติ

หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีประกอบด้วย 10 หลัก ได้แก่ หลักการตอบสนอง (Responsiveness) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) หลักประสิทธิภาพ/คุ้มค่า (Efficiency/Value for money) หลักความเสมอภาค (Equity) หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented) หลักการตรวจสอบได้/มีภาระรับผิดชอบ (Accountability) หลักเปิดเผย/โปร่งใส (Transparency) หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) และ หลักนิติธรรม (Rule of Law)

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในยุกระบบราชการ 4.0

สถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันนับว่ามีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทำให้องค์กรต่างๆ ได้รับผลกระทบต่อการดำเนินงาน การบริหารความต่อเนื่องจึงนับเป็นกระบวนการสำคัญที่ช่วยในการจัดการวางแผนเพื่อรองรับความไม่แน่นอนได้อย่างเป็นระบบ ซึ่งในฐานะหน่วยงานภาครัฐในการบริหารราชการและให้บริการประชาชนในสภาวะวิกฤต ต้องพิจารณาดำเนินการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต เพื่อให้สามารถรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นแล้วยังคงปฏิบัติภารกิจและการบริการประชาชนที่สำคัญได้อย่างต่อเนื่อง คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2563 เห็นชอบในหลักการของมาตรการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐในการบริหารราชการและให้บริการประชาชนในสภาวะวิกฤต ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) มีบทบาทที่สำคัญในการริเริ่ม ผลักดัน และเสนอแนะนโยบายต่อคณะรัฐมนตรีในเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อ



การปฏิบัตินโยบาย และการพัฒนาระบบราชการ ผ่านกลไกต่างๆ เพื่อให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) และประโยชน์สุขของประชาชน

ระบบราชการ 4.0 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ กพร., www.opdc.go.th) เพื่อรองรับต่อยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 ภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (Better Governance, Happier Citizens) หมายความว่า ระบบราชการต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่เพื่อพลิกโฉม (transform) ให้สามารถเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจและเป็นพึงของประชาชนได้อย่างแท้จริง (Credible and Trusted Government) ดังนี้

1. **เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open & Connected Government)** ต้องมีความเปิดเผย โปร่งใสในการทำงาน โดยบุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการ หรือมีการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน และสามารถเข้ามาตรวจสอบการทำงานได้ตลอดจนเปิดกว้างให้กลไกหรือภาคส่วนอื่น ๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาสังคมได้เข้ามามีส่วนร่วม และโอนถ่ายภารกิจที่ภาครัฐไม่ควรดำเนินการเองออกไปให้แก่ภาคส่วนอื่น ๆ เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการแทน โดยการจัดระเบียบความสัมพันธ์ในเชิงโครงสร้างให้สอดคล้องกับการทำงานแนวระนาบ ในลักษณะของเครือข่าย มากกว่าตามสายการบังคับบัญชาในแนวดิ่ง ขณะเดียวกันก็ยังคงเชื่อมโยงการทำงานในภาครัฐด้วยกันเองให้มีเอกภาพและสอดคล้องประสานกัน ไม่ว่าจะเป็นราชการบริหารส่วนกลาง

2. **ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government)** ต้องทำงานในเชิงรุกและมองไปข้างหน้า โดยตั้งคำถามกับตนเองเสมอว่า ประชาชนจะได้อะไร มุ่งเน้นแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยไม่ต้องรอให้เข้ามาติดต่อขอรับบริการหรือร้องขอความช่วยเหลือจากทางราชการ (Proactive Public Services) รวมทั้งใช้ประโยชน์จากข้อมูลภาครัฐ (Big Government Data) และระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการจัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน (Personalized หรือ Tailored Services) พร้อมทั้งอำนวยความสะดวก โดยมีการเชื่อมโยงกันเองของทางราชการเพื่อให้บริการได้เสร็จสิ้นในจุดเดียว ประชาชนสามารถเรียกใช้บริการของทางราชการได้ตลอดเวลาตามความต้องการของตนและผ่านการติดต่อได้หลายช่องทางผสมผสานกันทั้งการติดต่อมาด้วยตนเอง เว็บไซต์โซเชียลมีเดีย หรือแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ

3. **มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government)** ต้องทำงานอย่างเตรียมการไว้ล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง สร้างนวัตกรรมหรือความริเริ่มและประยุกต์องค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามามีใช้ในการตอบโต้กับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน เพื่อสร้างคุณค่า มีความยืดหยุ่นและความสามารถในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างทันเวลาตลอดจนเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูง และปรับตัวเข้าสู่สภาพความเป็นสำนักงานสมัยใหม่ รวมทั้งทำให้ข้าราชการมีความผูกพันต่อการปฏิบัตินโยบาย และปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมกับบทบาทของตน

4. **ปัจจัยแห่งความสำเร็จของระบบราชการ 4.0** ความสำเร็จของการพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0 ต้องอาศัยปัจจัยสำคัญอย่างน้อย 3 ประการ ได้แก่

1) การสานพลังระหว่างภาครัฐ และภาคส่วนอื่นๆ ในสังคม (Collaboration) เป็นการยกระดับการทำงานให้สูงขึ้นไปกว่าการประสานงานกัน (coordination) หรือทำงานด้วยกัน (cooperation) ไปสู่การร่วมมือกัน (collaboration) อย่างแท้จริง โดยจัดระบบให้มีการวางแผนเพื่อให้



บรรลุล่วงวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ต้องการร่วมกันมีการระดมและนำเอาทรัพยากรทุกชนิดเข้ามาแบ่งปันและใช้ประโยชน์ร่วมกัน มีการยอมรับความเสี่ยงและรับผิดชอบต่อผลสำเร็จที่เกิดขึ้นร่วมกันเพื่อพัฒนาประเทศหรือแก้ปัญหาความต้องการของประชาชนที่มีความสลับซับซ้อนมากขึ้น จนไม่มีภาคส่วนใดในสังคมจะสามารถดำเนินการได้ลุล่วงด้วยตนเองโดยลำพังอีกต่อไป หรือเป็นการบริหารกิจการบ้านเมืองในรูปแบบ “ประชารัฐ”

2) การสร้างนวัตกรรม (Innovation) เป็นการคิดค้นและแสวงหาวิธีการหรือ solutions ใหม่ ๆ ทำให้เกิด big impact เพื่อปรับปรุง และออกแบบการให้บริการสาธารณะ

และนโยบายสาธารณะให้สามารถตอบโจทย์ความท้าทายของประเทศ หรือตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ อันแปรผันไปตามสภาพพลวัตของการเปลี่ยนแปลง โดยอาศัยรูปแบบห้องปฏิบัติการ (Golan/Public Sector Innovation Lab) และใช้กระบวนการความคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ในลักษณะที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อสร้างความเข้าใจ และเข้าถึงความรู้สึกนึกคิด (Empathize) ก่อนจะสร้างจินตนาการ (Ideate) พัฒนาต้นแบบ (Prototype) ทำการทดสอบ ปฏิบัติจริง และขยายผลต่อไป

3) การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (Digitization / Digitalization) เป็นการผสมผสานกันของการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ (cloud computing) อุปกรณ์ประเภทสมาร์ตโฟน และ เครื่องมือเพื่อการใช้งานร่วมกัน (collaboration tool) ทำให้สามารถติดต่อกันได้อย่างเรียลไทม์ ไม่ว่าจะอยู่ที่ใด และสามารถวิเคราะห์ข้อมูลอันสลับซับซ้อนต่าง ๆ ได้และช่วยให้บริการของทางราชการสามารถตอบสนองความคาดหวังของประชาชนที่ต้องการให้

ดำเนินการได้ในทุกเวลา ทุกสถานที่ทุกอุปกรณ์ และช่องทางได้อย่างมั่นคง ปลอดภัย และประหยัด

ในส่วนของการข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ต้องได้รับการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิด (mindset) ให้ตนเองมีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ (Public Entrepreneurship) เพิ่มทักษะให้มีสมรรถนะที่จำเป็น และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตน อันจะช่วยให้สามารถแสดงบทบาทของการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (change leader) เพื่อสร้างคุณค่า (public value) และประโยชน์สุขให้แก่ประชาชน

สรุปเปรียบเทียบระหว่างระบบราชการแบบเดิมและระบบราชการแบบใหม่ ดังนี้

เดิม	ใหม่ (ระบบราชการ 4.0)
การทำงานแยกตามภารกิจของแต่ละหน่วยงาน แม้มีการทำงานประสานงานกันระหว่างหน่วยงานแต่ยังไม่ใช้การบูรณาการอย่างแท้จริง (Autonomy, Separation)	การทำงานร่วมกันแบบบูรณาการอย่างแท้จริง ในเชิงยุทธศาสตร์ตั้งแต่ระดับการวางนโยบาย ไปจนถึงการนำไปปฏิบัติ (Collaboration)
การทำงานยังไม่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบและยังเป็นการทำงานตามสายการบังคับบัญชาในแนวดิ่ง (Fragmentation, Hierarchy, Silo, Vertical	การทำงานมีการเชื่อมโยงผ่านระบบดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เชื่อมโยงทุกส่วนราชการในการบริการประชาชนและมีการบังคับบัญชาในแนวนอน (End-to-end process flow, Cross-



Approach)	boundary management, Program/Project Management Office, Horizontal approach)
ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันอย่างตายตัว ตามสิทธิพื้นฐานของ บุคคลที่รัฐกำหนด (Standardization)	ให้บริการตามความต้องการเฉพาะบุคคลซึ่ง สามารถออกแบบ /เลือกรูปแบบ / วิธีการใน การขอรับบริการได้ (Customization, Personalization)
ระบบทำงานในแบบอนาล็อก (Analog)	ระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ (Digitization)
การดำเนินงานเชิงรับ ตามสถานการณ์ที่ เกิดขึ้น (Passive)	การดำเนินงานที่ตอบสนองทันที/ทันเวลา/เชิง รุกทันต่อการเปลี่ยนแปลง มีการคาดการณ์ไว้ ล่วงหน้า (Pro-Active)
ยึดกฎเกณฑ์และมุ่งเน้นแต่การปฏิบัติงานตาม เป้าหมาย(Rule-based, Performance- oriented)	สร้างนวัตกรรม มีการควบคุมอย่างชาญฉลาด มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน (Innovation, Smart regulation, Results oriented)
ปฏิบัติงานตามนโยบาย ขับเคลื่อนโดยภาครัฐ เป็นศูนย์กลาง (Government-driven)	ปฏิบัติงานโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centric)
ระบบการทำงานที่ล่าช้า มีต้นทุนสูง (Red tape, Costly)	สร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชน ทำ น้อยได้มาก (Creating value for the public, Doing more and better with less)
เปิดเผยข้อมูลตามที่ร้องขอเฉพาะราย / เปิดเผยข้อมูลจำกัด (Close system, Upon Request only)	เปิดเผยข้อมูลเป็นปกติ (default) ในรูปแบบที่ สามารถนำไปใช้ได้ทันทีโดยไม่ต้องร้องขอ (Open system, Open access)
การปฏิบัติงานตามขั้นตอนแบบเดิมๆ (Routine Work)	สามารถแก้ไขปัญหาโดยไม่จำเป็นต้องใช้วิธีการ ทำงานรูปแบบเดิมและสามารถตอบสนองได้ ทันที (Non-routine problem solving, Real time capability)
ต่างหน่วยต่างทำงานกันลำพังโดยไม่มีการ แบ่งปันทรัพยากรเพื่อใช้งานร่วมกัน (Stand- alone)	แบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน เพื่อลด ต้นทุนเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Shared Services)
วางนโยบาย และปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้สึก และคาดเดาเอาเอง (Intuition)	ปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูล ความต้องการ ของประชาชน และวางนโยบายที่สามารถเอ ไปปฏิบัติให้เกิดผลได้จริง (Data-driven, Demand-driven, Actionable policy solutions)
บริการประชาชนเฉพาะในเวลาราชการ	บริการประชาชนตลอดเวลา (On-demand)



(Office-hours only)	serivecs)
มีความเชี่ยวชาญ/ชำนาญเฉพาะทาง (Expert/Specialist)	มีความสามารถในการใช้ความรู้สติปัญญา และข้อมูลสารสนเทศเพื่อแก้ไขปัญหา และสร้างคุณค่า (Knowledge worker) มีความสามารถในการเรียนรู้ (Educability) มีเหตุผลในเชิงจริยธรรม (Ethic ability)
ข้าราชการแบบดั้งเดิม (Public administrator)	มีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ (Public Entrepreneurship)

แนวทางการบริหารหน่วยงานภาครัฐในยุค New normal เป็นแนวคิด และทัศนคติของบุคลากรยุคใหม่ในการพัฒนาระบบราชการในยุค New normal การปรับโครงสร้างระบบบริหารในเรื่อง Multi Skill การจัดการเทคโนโลยี การปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงระบบราชการเดิมข้อกำหนดต่างๆ ในระบบราชการ ต้องศึกษาเพื่อนำไปสู่การพัฒนาระบบราชการ นับว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญของระบบราชการไทย เพราะเป็นการปฏิรูประบบราชการที่ได้บูรณาการความคิดและเครื่องมือในการบริหารอย่างเป็นระบบเชื่อมโยงกัน โดยที่ผู้บริหารระดับสูงได้วิเคราะห์สถานการณ์ กำหนดยุทธศาสตร์ และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของสถานการณ์ที่พร้อมจะก้าวไปสู่การเปลี่ยนแปลงด้วยระบบเทคโนโลยี เข้ามาพลิกโฉมหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 (Government 4.0 หรือ Gov. 4.0) อันเป็นฟันเฟือง และเสาหลักที่สำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาล ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสอดคล้องกับทิศทางในการบริหารงานของประเทศให้ก้าวสู่การเป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว

อย่างไรก็ตามความสำเร็จของการพัฒนาระบบราชการต้องอาศัยการมีส่วนร่วม และความรู้ความเข้าใจของฝ่ายต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นตัวข้าราชการเอง ฝ่ายการเมือง และประชาชนผู้เป็นเจ้าของระบบราชการ ซึ่งก็หวังว่ารายงานฉบับนี้จะมีส่วนช่วยเสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการเหตุผล และเครื่องมือทางการบริหาร ที่ได้มีการนำมาใช้ในการพัฒนาระบบราชการ และหวังว่าหากทุกๆ ฝ่ายได้ร่วมกันผลักดันการพัฒนาระบบราชการให้ก้าวไปสู่ความสำเร็จตามที่ต้องการในวันนั้นข้าราชการไทยอาจเป็นผู้ที่พร้อมที่จะปฏิบัติราชการ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนอย่างแท้จริงในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง

ทำไมจึงต้องใส่ใจผู้สูงอายุเป็นพิเศษ

เนื่องจากขณะนี้มีการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ในชุมชนเป็นวงกว้าง ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล และมีแนวโน้มจะกระจายไปทั่วประเทศ ซึ่งเชื่อกันว่าติดต่อกันได้ทางละอองฝอยของสารคัดหลั่ง เช่น น้ำมูก น้ำลาย ละอองจากการไอจามหรือการพูดคุยใกล้ชิด ในระยะ 1-1.5 เมตร และการสัมผัสสารคัดหลั่งที่อยู่ตามสิ่งของต่างๆ แล้วไปโดนเยื่อต่างๆ เช่น ตา จมูก ปาก ประกอบกับการแพร่เชื้อสามารถติดต่อกับผู้ที่ติดเชื้อที่ยังไม่แสดงอาการได้ โดยหากมีการติดเชื้อในร่างกายไม่แข็งแรงรวมถึงผู้สูงอายุ จะมีโอกาสเสียชีวิตมากกว่าคนทั่วไปเนื่องด้วยสภาพร่างกายที่ไม่แข็งแรง ภูมิคุ้มกันลดลงตามวัย โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่มีโรคประจำตัว เช่น โรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง โรคปอดเรื้อรังโรคไตเรื้อรัง โรคหัวใจและหลอดเลือดโรคมะเร็ง เป็นต้น



รัฐบาลได้ขอความร่วมมือให้ประชาชนโดยเฉพาะกลุ่มเสี่ยงรวมทั้งผู้สูงอายุ งดเที่ยวในบ้านให้มากที่สุด เพื่อลดการแพร่กระจายของเชื้อ อย่างไรก็ตามผู้สูงอายุจำนวนมากต้องการการดูแลจากญาติหรือผู้ดูแลที่ยังมีความจำเป็นต้องออกไปนอกบ้านเพื่อทำงาน หรือ ไปหาซื้อของกินของใช้เข้ามาในบ้าน จึงมีโอกาสนำเชื้อจากภายนอกมาสู่ผู้สูงอายุ อีกทั้งการจำกัดบริเวณให้ผู้สูงอายุอยู่แต่ในบ้านเป็นเวลานานติดต่อกันหลายเดือน อาจส่งผลให้สภาพร่างกาย และสมองของผู้สูงอายุถดถอยลงจนเกิดภาวะพึ่งพิงในระยะยาว รวมทั้งเกิดความเครียด ทั้งหมดนี้จะส่งผลกระทบต่อทั้งครอบครัวทั้งในระยะสั้น และระยะยาว จึงมีความจำเป็นต้องมีแนวทางในการดูแลผู้สูงอายุในสถานการณ์ระบาดของโรคโควิด -19 เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดภาวะไม่พึ่งพิงประสงคดังกล่าว

จะป้องกันเชื้อโควิด -19 ไม่ให้แพร่สู่ผู้สูงอายุได้อย่างไร

ผู้ที่เสี่ยงติดเชื้อเช่น มีประวัติสัมผัสใกล้ชิดกับผู้ป่วยที่ได้รับการยืนยันว่าติดเชื้อโควิด -19 หรือ ผู้เดินทางกลับจากกรุงเทพฯและปริมณฑล หรือแหล่งที่มีการติดเชื้อในชุมชนในวงกว้างทุกรายต้องแยกตัวออกจากผู้อื่น และไม่เข้าไปใกล้ชิดหรือสัมผัสผู้สูงอายุ และ เด็ก อย่างเด็ดขาด (เนื่องจากเด็กร่างกายไม่แข็งแรงเท่าผู้ใหญ่เด็กมักจะไปใกล้ชิดกับผู้สูงอายุและเด็กอาจไม่เข้าใจวิธีและขาดความระมัดระวังในการป้องกัน) โดยให้สังเกตอาการอย่างน้อย 14 วัน

* ห้ามไม่ให้ผู้ที่มิใช่ตัวร้อน หรือมีอาการผิดปกติทางระบบทางเดินหายใจอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น ไอ เจ็บคอ มีน้ำมูก หายใจเร็ว หายใจเหนื่อย หายใจลำบากเข้าเยี่ยมผู้สูงอายุโดยเด็ดขาด

* งด/ลดการมาเยี่ยมจากคนนอกบ้านให้น้อยที่สุด โดยแนะนำให้ใช้การเยี่ยมทางโทรศัพท์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ แทน

* ในขณะที่เข้าเยี่ยมผู้สูงอายุ ใส่หน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้าทุกครั้ง ลดการเข้าใกล้หรือสัมผัสกับผู้สูงอายุลงเหลือเท่าที่จำเป็น โดยรักษาระยะห่างอย่างน้อย 2 เมตร

ผู้ดูแลหลักของผู้สูงอายุ และตัวผู้สูงอายุ

ควรจัดให้มีผู้ดูแลหลักคนเดียว โดยเลือกคนที่สามารถอยู่บ้านได้มากและจำเป็นต้องออกไปนอกร้านน้อยที่สุดแต่สามารถสลับสับเปลี่ยนผู้ดูแลหลักได้แต่ไม่ควรเปลี่ยนบ่อย และต้องแน่ใจว่าผู้จะมาเป็นผู้ดูแลหลักคนใหม่ต้องไม่ใช่ผู้ที่เสี่ยงติดเชื้อมาแล้ว

* ระหว่างมีการระบาดทั้งผู้ดูแลหลักและผู้สูงอายุควรกักตัวอยู่แต่ในบ้านให้มากที่สุด

* ทั้งผู้ดูแลหลัก และผู้สูงอายุควรหลีกเลี่ยงการคลุกคลีกับเด็ก (เด็กมักจะไปใกล้ชิดกับผู้สูงอายุและเด็กอาจไม่เข้าใจวิธีและขาดความระมัดระวังในการป้องกัน)

* หากผู้สูงอายุหรือผู้ดูแลต้องออกนอกร้าน ควรเลือกเวลาออกจากบ้านที่ไม่เจอกับความแออัด หลีกเลี่ยงการใช้ขนส่งสาธารณะและการไปในที่แออัด ต้องรีบทำธุระให้เสร็จโดยเร็ว ให้สวมหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้า ทุกครั้งพกแอลกอฮอล์เจลไปด้วยโดยทำความสะอาดมือทุกครั้ง

* ล้างมือด้วยการฟอกสบู่อย่างน้อย 20 วินาทีแล้วล้างออกด้วยน้ำสะอาด หรือทำความสะอาดมือด้วยแอลกอฮอล์เจล โดยทิ้งไว้ให้ชุ่มไม่แห้งเร็วกว่า 20 วินาที ทุกครั้งเมื่อกลับเข้าบ้าน ก่อนเตรียมอาหาร ก่อนรับประทานอาหาร หลังการไอจาม และหลังเข้าห้องน้ำทุกครั้ง

ดูแลผู้สูงอายุอย่างไรไม่ให้เกิดการถดถอยของร่างกาย สมอง และ เกิดความเครียดระหว่างที่ผู้สูงอายุต้องกักตัวอยู่กับบ้าน



โดยยึดหลัก 5 อ. ได้แก่ อาหาร ออกกำลังกาย อารมณ์ เอนกายพักผ่อน ออกห่างสังคมนอกบ้าน ดังนี้

อาหาร รับประทานอาหารที่สะอาดถูกสุขลักษณะปรุงสุกใหม่ๆไม่รับประทานอาหารที่หวานหรือเค็มเกินไปเน้นอาหารที่มีโปรตีนสูงเสริมภูมิคุ้มกัน และควรให้รับประทานอาหารที่หลากหลายครบ 5 หมู่ เพื่อให้ได้รับสารอาหารที่ครบถ้วนตามความต้องการของร่างกาย และสมอง

ออกกำลังกาย ชวนผู้สูงอายุออกกำลังกายด้วยท่าต่างๆเช่น การเดิน หรือแกว่งแขนออกกำลังกายในบ้านอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยสัปดาห์ละ 5 วัน วันละ 30 - 60 นาที หรือเท่าที่ทำได้ตามสภาพของผู้สูงอายุ

อารมณ์ หยุดรับข่าวสารที่มากเกินไป โดยจำกัดการติดตามข้อมูลประมาณวันละ 2 ครั้ง ในตอนเช้า และตอนเย็นหรือตอนกลางคืน เพื่อป้องกันภาวะวิตกกังวลจากการรับข่าวสารมากเกินไปไม่ควรกังวลหรือตระหนกกับข่าวร้ายให้มาก ผู้สูงอายุคือผู้ที่ผ่านความยากลำบาก และโรคร้ายแรงต่างๆมาแล้ว ท่านจะเป็นผู้ให้หลักคิดแก่ลูกหลานได้

เอนกายพักผ่อน ผู้สูงอายุต้องพักผ่อนให้เพียงพอ การนอนสำคัญมาก ควรให้นอนประมาณไม่เกิน 3 ทุ่ม เพื่อให้พักผ่อนได้เต็มที่ยาวนาน นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ 7 - 9 ชั่วโมง/วัน

ออกห่างสังคมนอกบ้าน

ระหว่างมีการระบาดทั้งผู้สูงอายุ และ ผู้ดูแลควรเก็บตัวอยู่แต่ในบ้านให้มากที่สุดแต่ญาติหรือผู้ดูแลที่ยังต้องออกไปนอกบ้านด้วยเหตุผลความจำเป็นต่างๆ ไม่ควรเข้าไปคลุกคลีกับผู้สูงอายุ รักษาระยะห่างอย่างน้อย 2 เมตร และควรใส่หน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้าทุกครั้งเข้าไปพูดคุยกับผู้สูงอายุ

การทำกิจกรรมที่ผู้สูงอายุชื่นชอบ มีความถนัด มีความภูมิใจ เช่น ทำอาหาร เล่นดนตรี วาดรูป อ่านหนังสือ ดูโทรทัศน์ ปลูกต้นไม้ ทำสวน ฯลฯ หัวใจสำคัญที่สุด คือ ต้องรู้ก่อนว่าผู้สูงอายุในบ้านของเราชอบอะไรแล้วหากิจกรรมที่สอดคล้องกับที่ผู้สูงวัยชื่นชอบ

บทบาทการบริหาร (Management Roles)

เป็นกลุ่มของพฤติกรรมทางการบริหารที่ได้จัดหมวดหมู่ไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรกระทำ ถ้าเป็นความคาดหวังว่าผู้ที่อยู่ตำแหน่งบริหารหรือผู้จัดการพึงปฏิบัติ

Henry Mintzberg (1994) ได้ทำการศึกษาวิจัยพบว่า บทบาทของผู้บริหารที่สำคัญมี 10 ประการ ประกอบด้วย 3 กลุ่มหลักซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อกันอย่างมากทุกบทบาท คือ

- 1) บทบาทด้านมนุษยสัมพันธ์ (Interpersonal Roles) ได้แก่
- 2) บทบาทด้านข่าวสาร (Information Roles) ได้แก่
- 3) บทบาทด้านการตัดสินใจ (Decisional Roles)

ในปัจจุบันมักจะพบผู้บริหารทำงานเคียงบ่าเคียงไหล่ไปกับผู้ใต้บังคับบัญชา ให้คำแนะนำและสนับสนุนในสิ่งที่คนเหล่านั้นต้องการเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มกำลัง ความสามารถผู้บริหารที่มีผลงานในระดับสูงจะเก่งเรื่องการสร้างความสัมพันธ์ในงานกับคนอื่นๆ และช่วยให้คนอื่นได้พัฒนาทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานส่งเสริม สนับสนุนทีมงาน และสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่จะส่งเสริมให้การทำงานเกิดความพึงพอใจแก่คนที่ได้รับมอบหมายงานนั้นๆ หน้าที่ของผู้บริหารหรือผู้จัดการ หน้าที่การจัดการเป็นงานของผู้จัดการในการวางแผน การจัดองค์กร การชักนำ และการควบคุม

การจัดการเป็นกิจกรรมที่สำคัญในทุกระดับขององค์กร

ทักษะทางการบริหารหรือการจัดการ (Managerial Skills) มีความสำคัญต่อผู้บริหารในการดำเนินงานให้สำเร็จลุล่วง โดยผันแปรไปตามระดับชั้นขององค์กร ทักษะหรือความถนัด (Skill) คือ ความสามารถในการเข้าใจความรู้ ความสามารถเชิงปฏิบัติ โดย Robert Katz ได้เสนอว่าทักษะที่สำคัญของผู้บริหารมี 3 อย่าง คือ

- 1) ทักษะด้านเทคนิค (Technical Skills) คือ ความรู้ความสามารถในกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับวิธีการ กระบวนการและวิธีการปฏิบัติงาน
- 2) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Skills) คือ ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ความพยายามเพื่อให้เกิดความร่วมมือ การทำงานเป็นทีม และการเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงาน
- 3) ทักษะด้านการประสมแนวความคิด (Conceptual Skills) คือ ความสามารถในการมองภาพรวมเพื่อที่จะได้ทราบถึงองค์ประกอบของสถานการณ์ และสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น สามารถนำมาใช้ประโยชน์กับองค์กรหรือการบริหารของตนเองได้

การดำเนินงานขององค์กร

ทรัพยากร หรือถ้าเป็นองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไรก็สามารถสร้างความมั่งคั่งให้กับสังคม นั่นคือ ให้บริการสาธารณูปโภคที่มีค่ามากกว่าต้นทุนที่ได้ลงไป เช่น องค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น

ระบบการบริหาร (Managing System)

ระบบ (System) คือกลุ่มของส่วนต่างที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกันและมีความเกี่ยวข้องกัน ในลักษณะที่ทำให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเพื่อที่จะกระทำกิจกรรมให้สำเร็จตามที่ต้องการโดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

- 1) ระบบปิด (Closed System) เป็นระบบที่ไม่ได้ผลกระทบจากอิทธิพลของสภาพแวดล้อมภายนอกซึ่งเป็นทัศนะแบบดั้งเดิม
- 2) ระบบเปิด (Open System) เป็นระบบที่ได้รับผลกระทบและมีการตอบสนองจากสภาพแวดล้อมที่มีต่อระบบนั้นๆ

การบริหารจัดการในสถานะที่แตกต่างกันและการเปลี่ยนแปลง การจัดการตามสถานะของสถานการณ์ที่เผชิญอยู่ (Contingency perspective and situation approach) หมายถึง การที่องค์กรต้องยอมรับ และตอบสนองต่อสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงความจริงที่ว่าองค์กรแต่ละองค์กรนั้นมีความแตกต่างกันเผชิญกับสถานะของสถานการณ์ที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงต้องการวิธีการในการบริหารจัดการที่แตกต่างกัน

การจัดการที่สร้างประสิทธิภาพให้กับองค์กร (PLOC)

1. การวางแผน (Planning) คือ การกำหนดกิจกรรมตลอดจนภารกิจต่างๆ ที่ต้องปฏิบัติเอาไว้ในแต่ละช่วงเวลา เพื่อให้เป็นแนวทางตลอดจนทิศทางในการปฏิบัติงาน การวางแผนควรต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ และขั้นตอนที่จะทำให้บรรลุผลตามที่ต้องการ ซึ่งการวางแผนนั้นมีหลายประเภท ได้แก่

การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Planning) : การวางแผนกลยุทธ์นั้นจำเป็นต้องใส่ใจรายละเอียดมากมาย ตั้งแต่เรื่องของคู่แข่ง โอกาส และอุปสรรคทางธุรกิจ ไปจนถึงจุดแข็ง และจุดอ่อน



ขององค์กร ตลอดจนตำแหน่งทางการตลาดเมื่อเทียบกับคู่แข่ง การวางแผนเชิงกลยุทธ์นี้ไม่ใช่แค่การวางแผนการทำงาน แต่เป็นการวางแผนยุทธศาสตร์ในการทำธุรกิจ ที่มีแผนครอบคลุมหลายมิติ ตลอดจนมีการวางแผนอย่างชัดเจนเพื่อเป็นแนวทางของการใช้กลยุทธ์บริหารจัดการรวมไปถึงปฏิบัติการนั่นเอง การวางแผนเชิงกลยุทธ์นั้นมักใช้ปฏิบัติงานกับฝ่ายบริหาร ตลอดจนระดับหัวหน้างาน

การวางแผนเชิงยุทธวิธี (Tactical Planning) : การวางแผนเชิงยุทธวิธีนี้จะเน้นไปยังการปฏิบัติการเป็นหลัก ใส่ใจการปฏิบัติการทุกขั้นตอนที่จะทำให้การทำงานประสบผลสำเร็จได้ด้วยดี การวางแผนเชิงยุทธวิธีนี้มักต่อยอดมาจากการวางแผนเชิงกลยุทธ์ที่ต้องให้สอดคล้องกัน และมักใช้กับฝ่ายปฏิบัติในระดับหัวหน้าและลูกน้องนั่นเอง

การวางแผนเชิงบริหารจัดการ (Operational Planning) : การวางแผนเชิงบริหารจัดการนี้จะเน้นไปยังกระบวนการในการทำงาน ตลอดจนการประสานให้การทำงานแต่ละแผนกสอดคล้องกันเสียมากกว่า และทำให้การทำงานราบรื่นทั้งในส่วนแผนกและองค์กรรวม เน้นระบบ ระเบียบ และการแก้ไขปัญหาด้านระบบการทำงาน มักนำไปใช้ตั้งแต่ฝ่ายบริหารไปจนถึงฝ่ายปฏิบัติการในระดับหัวหน้า เพื่อให้การทำงานภาพรวมสอดคล้องและราบรื่น

2. การจัดการองค์กร (Organizing) คือ การกำหนดโครงสร้างตำแหน่ง กำหนดบทบาทหน้าที่ ตลอดจนการทำงานของทุกภาคส่วนให้สอดคล้อง ราบรื่น และไม่ทับซ้อนกัน การจัดการองค์กรยังรวมไปถึงการจัดระเบียบในการทำงานที่จะทำให้การทำงานไม่สะดุด จัดสรรคนให้เหมาะสมกับงาน จัดการงานให้เป็นระบบระเบียบ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด

3. ภาวะการเป็นผู้นำ (Leading) คือ ภาวะในการควบคุมการทำงานให้สำเร็จลุล่วงโดยต้องสามารถสร้างแรงจูงใจให้ทุกคนอยากร่วมทำงานได้ ต้องบริหารงานบุคคลได้ดี ต้องเข้าใจการทำงานของตนเอง และผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงมีทักษะในการแก้ไขปัญหาได้ดี และมีการตัดสินใจที่รอบคอบ ฉับไว ดีเยี่ยม สามารถที่จะนำพาทุกคนบรรลุเป้าหมายไปสู่ความสำเร็จได้

4. การควบคุม (Controlling) คือ การดูแลบุคลากรตลอดจนการทำงานต่างๆ ให้เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ ตลอดจนการติดตามประเมินผลว่าการปฏิบัติงานนั้นเป็นไปตามที่วางไว้หรือไม่ บรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ มีความสำเร็จมากน้อยเพียงไร การควบคุมนั้นยังหมายถึงการจัดการกับปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดผลกระทบกับการทำงานน้อยที่สุดอีกด้วย

ข้อเสนอแนะภาครัฐในการปรับตัวเข้าสู่ยุค New normal

การระบาดของไวรัส COVID-19 ส่งผลให้ GDP ทั่วโลกติดลบ โดยประเทศไทยจากที่เคยเติบโต 2.4% คาดว่าปีนี้จะ -5.3% (BBC news, 2563) ซึ่งเป็นผลจากทั้ง COVID-19 รวมถึงปัญหาภัยแล้ง หนี้ภาครัฐครัวเรือน และช่องว่างทางฐานะ แม้ว่าภาพรวมจะน่าเป็นห่วง แต่โอกาสก็ยังพอมี เมื่อดูจากพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป อาทิ การช้อปปิ้งออนไลน์ที่มากขึ้น สั่งอาหารออนไลน์มากขึ้น การประชุมทางไกล (Work from Home) การศึกษาทางไกล (Learn from home) การชำระเงินด้วย Mobile banking โดย Nielsen ได้วิเคราะห์ถึง 4 พฤติกรรมที่จะกลายเป็น New normal (ความปกติแบบใหม่ในสังคม) หลังจบ COVID-19 ที่ผู้ประกอบการควรเตรียมพร้อมเพื่อปรับตัว

คุ้นชินกับดิจิทัล สถานการณ์นี้จะช่วยให้คนคุ้นชินกับเทคโนโลยี เมื่อผู้บริโภคคุ้นชินกับการใช้ดิจิทัล ส่งผลให้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เกิดขึ้นเร็วมาก และเป็นโอกาสทางการตลาดในแง่ส่งเสริมการขาย



ซึ่งลูกค้าได้ทดลองสินค้าโดยไม่ต้องใช้พนักงาน (personal touch) แต่ใช้เทคโนโลยีอย่าง AR/VR แทน และมีความปลอดภัย รวมถึงอุปกรณ์ที่เราใช้กันอยู่ทุกวันนี้ เป็นมือถือระบบ 3G, 4G จึงเป็นแนวโน้มสำคัญว่าปี 2020 เป็นต้นไป ประชาชนจะหันมาใช้โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต และโน้ตบุ๊กทั้งหมดที่เชื่อมต่อสัญญาณไร้สาย เพราะมีความเร็วเทียบเท่าการใช้เน็ตบ้านนั่นเอง

Social Media กลายเป็นสื่อหลักในชีวิตประจำวัน จากสถานการณ์ของ COVID-19 ส่งผลให้ผู้บริโภคเช็คข่าวเฉลี่ย 12 ครั้ง/สัปดาห์ Social และ Chat App กลายเป็นที่รับข่าวสารโดยตอนนี้คนใช้สื่อเยอะมาก ทั้งออนไลน์ และออฟไลน์ ทั้งการข่าว และความบันเทิง ดังนั้นช่วงนี้ เป็นจังหวะที่จะได้โฟกัสกับคนดูมากขึ้น แต่ต้องมี Creativity หรือความคิดสร้างสรรค์ให้มากขึ้นด้วยทั้งในเชิงคอนเทนต์ และช่องทาง ขณะที่ Social media กำลังจะเป็น Main Stream หรือสื่อหลักที่คนรับข่าวจาก Social มากกว่าสื่อปกติ อย่างประเทศจีนการเสพข่าวใน Social กลายเป็น Main Stream ไปแล้ว โดยไทยเอง 86% เสพข่าวจาก Social รองลงมาเป็นทีวี 79%

ศ.นพ.ยง ภูววรรธน์ แพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านไวรัสวิทยา ได้ออกมาโพสต์ข้อความเผยข่าวดีภาพรวมของความเสี่ยงจากโควิด-19 ลดลง เนื่องจากมีภูมิจากการฉีดวัคซีน และภูมิด้านทานตามธรรมชาติ อนาคตหากไทยเน้นลดอัตราการป่วยหนัก และเสียชีวิตได้ เศรษฐกิจและสังคมก็อาจจะดีขึ้นด้วย เมื่อประชากรส่วนใหญ่ได้รับวัคซีน หรือมีการติดเชื้อ สร้างภูมิด้านทานขึ้นมาเป็นจำนวนมาก ทางตะวันตกเอง ขณะนี้จึงเน้นการให้วัคซีนเข็มกระตุ้นในกลุ่มเสี่ยงที่มีโรคประจำตัว อายุมากกว่า 60 ปี สตรีตั้งครรภ์ เพราะเป็นกลุ่มที่จะทำให้มีความรุนแรง และเสียชีวิตได้ ทำให้ในปีนี้วัคซีนที่ผลิตมาจะมีความต้องการน้อยลงอย่างมาก และจะมีปริมาณวัคซีนเหลือเพื่อเกินความต้องการ

ชีวิตวิถีใหม่ (New normal) ดังกล่าวข้างต้น ได้ส่งผลทำให้ภาครัฐต้องปรับบทบาทขนานใหญ่ในด้านการให้บริการของภาครัฐจะต้องมีความรวดเร็ว ใช้นวัตกรรม ทันท่วงที มีความเป็นธรรม โปร่งใส/ตรวจสอบได้ เข้าถึงทุกกลุ่มโดยเน้นการให้บริการตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ดียิ่งขึ้น ส่วนในด้านการบริหารจัดการ ต้องให้ความสำคัญกับการสร้างการมีส่วนร่วมในการทำงานระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน รวมทั้งการสร้างใจให้กับประชาชน (Public trust) ทั้งนี้ภาครัฐจะต้องเพิ่มบทบาทในการเป็นผู้นำ (Lead) ในการร่วมคิด ร่วมทำ รวมทั้งปรับกระบวนการและวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีและเครื่องมือใหม่ๆ มาปรับใช้ตามความเหมาะสม และความสามารถทางงบประมาณการคลังของประเทศ

สรุป

สังคมไทยกับการพร้อมรับ ในการบริหารจัดการภายใต้สภาวะวิกฤตให้ประเทศยังคงยืนหยัด และต้านทานความยากลำบาก รวมถึงสามารถฟื้นคืนกลับสู่สภาวะปกติได้อย่างรวดเร็วเมื่อภาวะวิกฤตผ่านพ้นไป ซึ่งการสร้างความสามารถของประเทศในการพร้อมรับนั้นต้องให้ความสำคัญกับการลดความเปราะบางผ่านการลดจุดอ่อน และขจัดข้อจำกัดเดิมที่ประเทศเผชิญพร้อมกับการเยียวยาช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบอย่างเต็มที่ศักยภาพภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดการปรับตัว และการปรับทิศทางการพัฒนารูปแบบ และแนวทาง ที่ดำเนินการอยู่ให้สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงความไม่แน่นอน พร้อมทั้งให้ความสำคัญกับการกระจายความเสี่ยง เพื่อลดผลกระทบจากปัจจัยภายนอกที่ควบคุมไม่ได้ และพร้อมที่จะปรับตัวอย่างรวดเร็วเพื่อแสวงหาแนวทางในการ



สร้างสรรค์ประโยชน์จากกาเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นการเปลี่ยนแปลงเพื่อพร้อมเติบโตอย่างยั่งยืน อีกทั้งการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้าง และปัจจัยพื้นฐาน เช่น กฎหมาย ระเบียบ นโยบาย และสถาบัน ทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองการปกครอง ให้สอดคล้องกับกระแส หรือกรอบแนวคิดการพัฒนาของแผนแม่บทเฉพาะกิจภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ

การเปลี่ยนแปลงที่จะส่งผลกระทบต่อศักยภาพโดยรวมของประเทศ เพื่อพลิกวิกฤตจากแรงกดดันทั้งภายนอก และภายในให้เป็นโอกาสสำหรับการพัฒนาประเทศสู่การเติบโตอย่างมีคุณภาพทั่วถึง เป็นธรรม และยั่งยืนต่อไป ประเทศสามารถอยู่รอดได้ท่ามกลางภาวะวิกฤต ทุกภาคส่วนสำคัญต้องมีความเข้มแข็งซึ่งเป็นภูมิคุ้มกันจากภายในมีการเตรียมพร้อมรองรับผลกระทบ การเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นจากทั้งภายในและภายนอก จะต้องเป็นไปอย่างมีเหตุผล บนพื้นฐานของความรู้ โดยพิจารณาจากเหตุปัจจัยที่เกี่ยวข้องตลอดจนคำนึงถึงผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการกระทำนั้นๆ อย่างรอบคอบ การปรับปรุง และพัฒนาปัจจัยพื้นฐานเพื่อส่งเสริมการฟื้นฟู และพัฒนาประเทศ โดยการเร่งรัดพัฒนา และปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญ แก้ไขปรับปรุงกฎหมาย และการดำเนินงานของภาครัฐให้ทันสมัย พัฒนา และประยุกต์ใช้องค์ความรู้ และนวัตกรรมเสริมสร้างความมั่นคง พัฒนาระบบการบริหาร จัดการความเสี่ยง รวมถึงส่งเสริม และสนับสนุนการมีส่วนร่วมจากภาคีเครือข่าย ภาคประชาชน ภาคเอกชน ท้องถิ่น สถาบัน และองค์กรต่างๆ เพื่อลดอุปสรรค ข้อยกจำกัด ส่งเสริมการฟื้นฟู และพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- นำชัย ชีววิวรรณ. Covid-19 โรคระบาดแห่งศตวรรษ. กรุงเทพมหานคร: มติชน, 2563.
- ศ.นพ.ยง ภู่วรวรรณ. “โควิด” แหล่งที่มา: MGR. onlinesection. <https://mgronline.com>. พฤษภาคม 2564.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ กพร., แหล่งที่มา: www.opdc.go.th. พฤษภาคม 2564.
- Hideya SAKURAI. “Healthy Japan 21”, Japan Medical Association. February 2003.
- Henry, Mintzberg. The Rise and Fall of Strategic Planning. Great Britain : Prentice Hall Europe, 1994.
- The Legislative Council Secretariat. “Dental care services for elderly in Hong Kong”, Research Brief. December 2016. Issue No. 2 2016 – 2017.

