

เทคโนโลยีดิจิทัลกับการเสริมสร้างความเข้มแข็งของประชาคมอาเซียน*

นายทศพล เชี่ยวชาญประพันธ์

นักวิเคราะห์อาวุโส

ส่วนวิเคราะห์และจัดเตรียมข้อมูล ฝ่ายอำนวยการ

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)^๒

ประเทศไทยได้เข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community – AEC) อย่างเป็นทางการตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๙ เป็นต้นมา ส่งผลให้สินค้าและแรงงานมีฝีมือ เช่น แพทย์ พยาบาล สถาปนิก สามารถเคลื่อนย้ายไปมาระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียน ๑๐ ประเทศได้อย่างเสรีมากยิ่งขึ้น

ทว่า ความเป็นจริงที่หลายคนอาจจะมองข้ามไปในช่วงหลายปีที่ผ่านมา คือ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเป็นเพียงเสาหลัก (Pillar) เสาหนึ่งของประชาคมอาเซียนเท่านั้น ไม่ใช่ทุกสิ่งทุกอย่างของอาเซียน การสร้างประชาคมอาเซียนที่มั่นคง ยั่งยืน และสามารถอำนวยประโยชน์สุขให้แก่ประชาชนในภูมิภาคนั้น จำเป็นต้องสร้างและพัฒนาเสาหลักอีก ๒ เสาให้แข็งแกร่งด้วย คือ ประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน (ASEAN Political-Security Community – APSC) และประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน (ASEAN Socio-Cultural Community – ASCC) การมุ่งพัฒนาหรือให้ความสำคัญเฉพาะประเด็นความร่วมมือด้านเศรษฐกิจ โดยละเลยประเด็นด้านการเมือง ความมั่นคง และสังคมวัฒนธรรมนั้น เปรียบเสมือนการสร้างพระเจดีย์บนพื้นทรายที่ปราศจากรากฐานอันมั่นคง และอาจพังทลายลงเมื่อเผชิญกระแสน้ำอันเชี่ยวกราก หรือกระแสลมที่พัดโหมกระหน่ำได้ตลอดเวลา

ในการสร้างประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียนให้มั่นคงและยั่งยืน การส่งเสริมให้ประชาชนในกลุ่มอาเซียนสามารถเข้าใจและใช้ภาษาของกันและกันในการติดต่อสื่อสารได้อย่างคล่องแคล่ว นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ ถือเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะสร้างความรู้ ความเข้าใจ ทักษะที่ดี รวมทั้งความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นระหว่างประชาชนในภูมิภาคอาเซียน นอกจากนี้ ภาษายังเป็นกุญแจดอกสำคัญที่จะเปิดประตูให้เราได้สัมผัสความงดงามของอารยธรรม และวิถีชีวิตของประชาชนในประเทศเพื่อนบ้านอีกด้วย

* เผยแพร่บนเว็บไซต์ของศูนย์สัมพันธไทย (Thai World Affairs Center) สถาบันเอเชียศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตั้งแต่วันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๐ [http://www.thaiworld.org/thn/thailand_monitor/answer.php?question_id=1555]

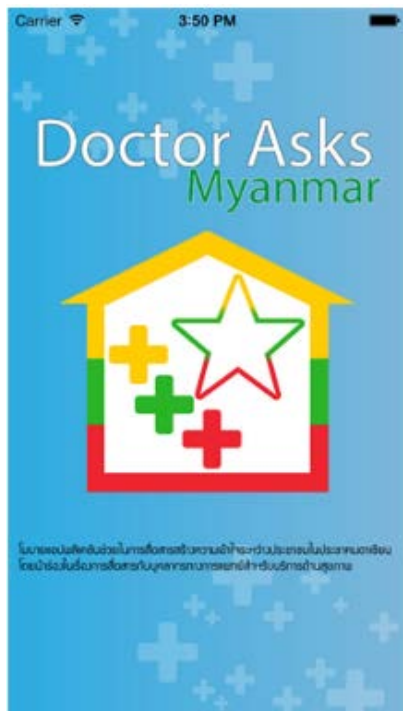
^๒ ผู้เขียนขอขอบคุณสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) สำหรับความรู้ ข้อมูล และการสนับสนุนในทุก ๆ ด้าน

อย่างไรก็ตาม การศึกษาภาษาของประเทศเพื่อนบ้านไม่ว่าจะเป็นภาษาลาว เมียนมาร์ เวียดนาม มาเลเซีย อินโดนีเซีย เขมร ฯลฯ ของคนไทยยังมีอุปสรรคหลายประการ ปัจจุบัน การศึกษาภาษาเหล่านี้จำกัดอยู่ในมหาวิทยาลัย หรือสถาบันการศึกษาบางแห่งเท่านั้น แม้ว่าสถาบันการศึกษาเหล่านี้จะเปิดสอนภาษาของประเทศเพื่อนบ้านแก่ประชาชนทั่วไป แต่มีใช้ว่าประชาชนทุกคนจะสามารถสละเวลาหรือเงินทองที่มีอยู่อย่างจำกัดเพื่อลงทะเบียนเรียนภาษาเหล่านี้ได้อย่างจริงจังและต่อเนื่อง นอกจากนี้ คนไทยที่สนใจศึกษาภาษาของประเทศเพื่อนบ้านยังประสบปัญหาขาดสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัย มีคุณภาพสูง และประชาชนทั่วไปสามารถเข้าใจ และเข้าถึงได้ง่าย

ปัญหาสำคัญประการหนึ่งที่ตามมาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ คือ การสื่อสารระหว่างคนไทยกับแรงงานต่างด้าวจากประเทศเพื่อนบ้านจำนวนหนึ่งที่ไม่สามารถพูดภาษาไทยและภาษาอังกฤษได้ เป็นไปอย่างยากลำบาก ปัญหานี้จะรุนแรงมากขึ้นเมื่อแรงงานเหล่านี้เจ็บป่วยและจำเป็นต้องเข้ารับการรักษาตัวในโรงพยาบาลของรัฐ ปัญหาการสื่อสารระหว่างแรงงานเหล่านี้กับบุคลากรทางการแพทย์ย่อมส่งผลกระทบต่อการวินิจฉัยและการรักษาโรคในที่สุด

แนวทางหนึ่งที่จะสามารถแก้ไขปัญหาก็กล่าวมาได้ คือ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่เจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วในปัจจุบันเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาของประเทศเพื่อนบ้านของคนไทย คุณสมบัติที่โดดเด่นของเทคโนโลยีดิจิทัลในปัจจุบันคือ ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา เพียงแต่มีอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) ได้เท่านั้น

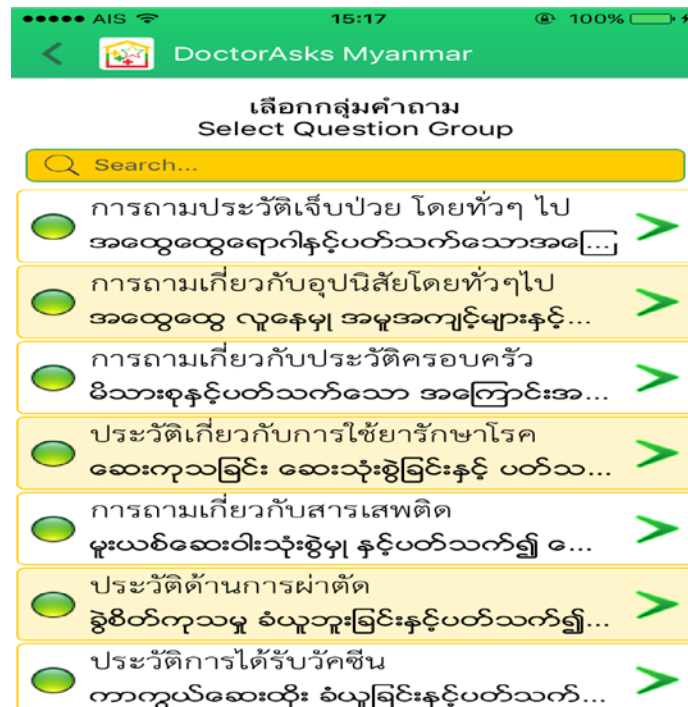
สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สโร.) ในฐานะหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ได้ตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาและพยายามใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว จึงได้ร่วมมือกับสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย มหาวิทยาลัยมหิดล และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) จัดทำแอปพลิเคชัน (Application) ชื่อ “DoctorAsks Myanmar” ขึ้น สำหรับระบบปฏิบัติการ IOS และสามารถดาวน์โหลด (Download) ผ่าน App Store โดยพิมพ์คำว่า “Doctor Asks” หรือจากแอปพลิเคชันชื่อ “ศูนย์กลางแอปพลิเคชันภาครัฐ (Government Application Center – GAC)” หมวดยุทธศาสตร์และการสาธารณสุข



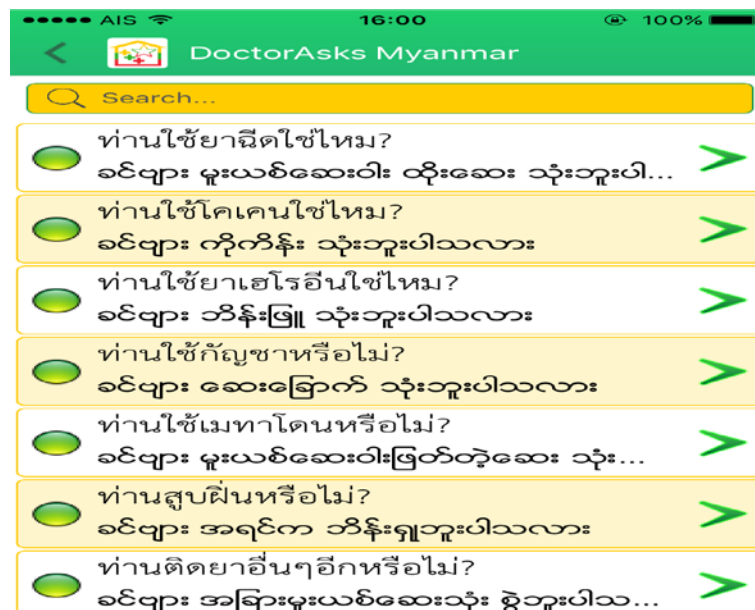
ภาพที่ ๑ ภาพแอปพลิเคชันจาก

<https://apps.go.th/ApplicationDetails.aspx?appId=46302765-e836-48de-a999-62c978a58090>

แอปพลิเคชันนี้รวบรวมประโยคและวลีพื้นฐานภาษาเมียนมาร์ที่จำเป็นสำหรับการซักประวัติคนไข้ชาวเมียนมาร์ไว้ถึง ๒๕ หมวด เช่น การถามประวัติเจ็บป่วยโดยทั่ว ๆ ไป การถามเกี่ยวกับประวัติครอบครัว ประวัติการได้รับวัคซีน ประวัติด้านการผ่าตัด อาการปวด อาการไข้ เป็นต้น คำถามคำตอบทั้ง ๒๕ หมวดครอบคลุมเรื่องจำเป็นพื้นฐานเกี่ยวกับการเจ็บไข้ได้ป่วยอย่างครบถ้วน ช่วยให้บุคลากรทางการแพทย์มีข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วยชาวเมียนมาร์อย่างเพียงพอที่จะวินิจฉัยโรคและรักษาได้อย่างถูกต้อง คำถามแต่ละข้อมีตัวอักษรภาษาไทย ตัวอักษรภาษาเมียนมาร์ และสามารถเลือกให้อ่านออกเสียงภาษาเมียนมาร์ในกรณีที่ชาวเมียนมาร์ผู้นั้นอ่านหนังสือไม่ออกอีกด้วย แอปพลิเคชันนี้มีประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับสถานพยาบาลที่ตั้งอยู่ในบริเวณที่มีแรงงานชาวเมียนมาร์อาศัยอยู่ หรือทำงานเป็นจำนวนมาก แต่มีข้อจำกัดด้านงบประมาณที่ไม่สามารถจ้างล่ามภาษาเมียนมาร์ได้



ภาพที่ ๒ ตัวอย่างหมวดคำถามของแอปพลิเคชัน DoctorAsks Myanmar



ภาพที่ ๓ ตัวอย่างคำถามในหมวด “การถามเกี่ยวกับสารเสพติด”

แอปพลิเคชันนี้คือ ตัวอย่างสำคัญของการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลที่เจริญก้าวหน้า เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจระหว่างประชาชนในภูมิภาคอาเซียน ในอนาคต รัฐบาลควรพิจารณา สนับสนุนขยายแอปพลิเคชันหรือ เว็บไซต์ในลักษณะนี้ให้ครอบคลุมภาษาอื่น ๆ ในอาเซียน รวมทั้ง หัวข้ออื่น ๆ อย่างกว้างขวาง เช่น การเข้าพักรักษา การสอบถามเส้นทาง การสั่งอาหาร

การขอความช่วยเหลือจากตำรวจ การตอบคำถามเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่สนามบิน เป็นต้น อย่างไรก็ตาม พัฒนาการขั้นสูงสุดของแอปพลิเคชันในลักษณะนี้ คือ แอปพลิเคชัน สำหรับสอนภาษาต่าง ๆ ในอาเซียนสำหรับคนไทยตั้งแต่ระดับพื้นฐานจนถึงระดับสูงครอบคลุมทั้ง ๔ ทักษะ คือ ฟัง พูด อ่าน เขียน เพื่อให้คนไทยทุกคนที่สนใจภาษาของประเทศเพื่อนบ้านสามารถเข้าถึงสื่อ การสอนได้ทุกที่ ทุกเวลา โดยปราศจากข้อจำกัด ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล โดยมีเป้าหมายสูงสุด คือ การสร้างเสริมศักยภาพให้คนไทยสามารถใช้ภาษาของประเทศเพื่อนบ้านในการสื่อสารกับพวกเขาได้อย่างคล่องแคล่ว โดยไม่จำเป็นต้องพึ่งพาภาษาอังกฤษแต่เพียงภาษาเดียวอีกต่อไป

รัฐบาลไทยสามารถยกประเด็นนี้ขึ้นเป็นวาระสำคัญของอาเซียน และแสวงหาความร่วมมือกับประเทศสมาชิกอื่น ๆ ในการพัฒนาแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์ที่ส่งเสริมการเรียนการสอนภาษาอาเซียนให้แพร่หลายในภูมิภาค โดยรัฐบาลไทยอาจเป็นผู้จัดเตรียมเทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น ส่วนประเทศอื่นสนับสนุนผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาและเนื้อหาต่าง ๆ ข้อเสนอแนะนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ดร. พิชัย ชุณหวะโรจน์ ที่พยายามผลักดันแนวคิด “การทูตที่มีประเด็นเกี่ยวกับดิจิทัลเป็นแกนกลางสำคัญ (Digital Diplomacy)” เพื่อให้ประเทศไทยมีเครื่องมือเพิ่มขึ้นในการดำเนินนโยบายต่างประเทศ

เทคโนโลยีดิจิทัลมิได้มีประโยชน์เฉพาะการสร้างการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศเท่านั้น แต่ยังสามารถนำมาใช้เพื่อประโยชน์ด้านสังคม วัฒนธรรม และการต่างประเทศ รัฐบาลไทยสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการส่งเสริมการเรียนการสอนภาษาอาเซียน และเปิดโอกาสให้คนไทยสามารถเรียนรู้ภาษาอาเซียนได้ทุกที่ ทุกเวลา โดยปราศจากข้อจำกัด อันจะเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาประชาคมอาเซียนให้แข็งแกร่งและมั่นคงต่อไป